

YLEISTEN KIRJASTOJEN TYÖNTEKIJÖIDEN
NÄKÖKULMIA VAIKUTTAVUUTEEN JA SEN
ARVIOINTIIN

Laura Välitalo

Tampereen yliopisto
Informaatioteknologian ja vies-
tinnän tiedekunta
Informaatiotutkimus ja interak-
tiivinen media
Pro gradu -tutkielma
Huhtikuu 2019

Kirjastojen vaikuttavuuden arviointi on aihe, josta on kirjoitettu useiden vuosien ajan, mutta arvioinnin toteuttaminen käytännössä on osoittautunut haasteelliseksi eri syistä. Vaikuttavuuden arviointiin liittyvien projektien parissa työskentelevät ovat pääasiassa alan asiantuntijoita, mutta asiakkaiden kanssa päivittäin tekemisissä olevien yleisten kirjastojen työntekijöiden näkemyksiä vaikuttavuuteen liittyen ei ole juuri lainkaan selvitetty. Siksi tämän tutkielman tarkoituksena on selvittää yleisten kirjastojen työntekijöiden näkemyksiä vaikuttavuudesta ja sen arvioinnista.

Tutkielman teoriaosuudessa tutustuttiin vaikuttavuuden arviointiin liittyvään terminologiaan, motiiveihin arvioinnin taustalla sekä erilaisiin menetelmiin arvioida vaikuttavuutta. Terminologiasta tarkasteltiin vaikuttavuuden erilaisia määritelmiä, vaikuttavuuden ilmenemistä yksilöissä ja yhteiskunnassa sekä luotiin katsaus muihin arviointiin liittyviin käsitteisiin. Muista käsitteistä arvoa ja hyötyä tarkasteltiin erikseen ja miten ne liittyvät vaikuttavuuden arviointiin. Motiivit vaikuttavuuden arvioinnin taustalla voitiin luokitella sisäisiin ja ulkoisiin motiiveihin. Vaikuttavuuden arvioinnin menetelmät jaettiin pääteltyihin näyttöihin vaikuttavuudesta ja vaikuttavuutta osoittaviin menetelmiin. Lisäksi tutustuttiin muun muassa arviointiin liittyviin haasteisiin.

Tutkielman empiirinen aineisto kerättiin sähköisellä kyselylomakkeella. Kyselylomake oli avoinna 3.12.-31.12.2018 ja sinä aikana vastauksia saatiin yhteensä 92 kappaletta. Vastausten perusteella voitiin sanoa, että vastaajien näkemyksissä vaikuttavuuden termin merkityksestä näkyi termin merkityksen moniulotteisuus. Vaikuttavuuden osoittamista pidettiin yleisesti ottaen tärkeänä vastaajien keskuudessa. Tärkeimpiä syitä vaikuttavuuden osoittamiselle olivat olemassaolon oikeutus, toiminnasta tiedottaminen ja aseman vahvistaminen sekä resurssien turvaaminen. Näkemykset siitä, tarvitaanko paikallista dataa vaikuttavuuden osoittamiseen, erosivat jossain määrin toisistaan eikä kolmasosalla vastaajista ollut mielipidettä asiaan. Vastaajien ehdotukset käytettäväksi menetelmiksi vaikuttavuuden mittaamiseen tai arviointiin olivat pitkälti samoja kuin esimerkiksi SFS-ISO 16439:2016 -standardissa esitellyt menetelmät. Ehdotetuin menetelmä oli asiakaskysely.

Vaikuttavuuden arvioimiseksi on olemassa erilaisia menetelmiä, jotka ovat sovellettavissa kullekin kirjastolle sopivassa mittakaavassa. Koska arvioinnin toteuttaminen vaatii resursseja ja valitun tutkimusmenetelmän hallitsemista, se voisi olla helpompaa toteuttaa yhteistyössä toisten kirjastojen tai muiden toimijoiden kanssa. Arvioinnin toteutuksesta raportointi ja huomion kiinnittäminen täsmälliseen terminologian käyttöön hyödyttävät muita arvioinnin toteuttamista harkitsevia. Kokemuksen karttuessa ja arvioinnin tapojen kehittyessä vaikuttavuuden arvioinnista voisi tulevaisuudessa tulla rutiininomaista toimintaa.

Avainsanat: yleiset kirjastot, kirjastot, vaikuttavuus, vaikuttavuuden arviointi, menetelmät

Sisällysluettelo

1	JOHDANTO	1
2	VAIKUTTAVUUDEN ARVIOINNIN TERMINOLOGIA	3
2.1	Mitä vaikuttavuudella tarkoitetaan	3
2.2	Vaikuttavuus Rajavaaran (2006) mukaan	4
2.3	Vaikuttavuuden ilmeneminen yksilöissä	6
2.4	Kirjastojen yhteiskunnallinen vaikuttavuus	8
2.5	Muut arvioinnin käsitteet	9
2.6	Arvo ja hyöty vaikuttavuustutkimuksissa	11
2.6.1	Hyödyn suhde vaikuttavuuteen	12
2.6.2	Yhteiskunnallisen arvon suhde vaikuttavuuteen	16
3	MIKSI ARVIOIDA VAIKUTTAVUUTTA?	21
3.1	Sisäiset motiivit	21
3.2	Ulkoiset motiivit	22
4	VAIKUTTAVUUDEN ARVIOINTI	24
4.1	Päätellyt näytöt vaikuttavuudesta	24
4.2	Vaikuttavuutta osoittavat menetelmät	25
4.2.1	Asiakkailta kerätty näyttö	25
4.2.2	Havainnointi	25
4.2.3	Epämuodollinen näyttö	26
4.2.4	Yhdistellyt menetelmät	27
4.3	Yleisimmin käytettyjä menetelmiä	28
4.4	Vaikuttavuuden arvioinnin haasteet	29
4.4.1	Abstraktisuus ja vaikea operationalisointi	29
4.4.2	Kirjaston vaikutuksien tunnistaminen	30
4.4.3	Vaikuttavuuden vaihtelu	31
4.4.4	Laadullisen datan subjektiivisuus	31
4.4.5	Arvioinnin toteuttamisen haasteet	32
4.5	Arvioinnin käytännöistä alan tutkimuksissa	33
5	TUTKIMUSASETELMA	34
5.1	Tutkimuskysymys	34
5.2	Tutkimusstrategia	35
5.2.1	Tutkimusmenetelmä	36
5.2.2	Kyselylomakkeen laadinta	36
5.3	Aineiston analyysi	37
6	TUTKIMUSTULOKSET	39
6.1	Taustatiedot	39
6.1.1	Vastaajien sukupuoli	39
6.1.2	Vastaajien ikä	40
6.1.3	Vastaajien asuinpaikka	40
6.1.4	Vastaajien työkuva	41
6.2	Vaikuttavuutta koskevat kysymykset	41
6.2.1	Mitä vaikuttavuudella tarkoitetaan	41
6.2.2	Vaikuttavuuden osoittamisen tärkeys	43
6.2.3	Miksi vaikuttavuuden osoittaminen on tärkeää?	46

6.2.4	Tarvitaanko paikallista dataa vaikuttavuuden osoittamiseen?.....	49
6.2.5	Mitä osa-alueita pitäisi mitata?	51
6.2.6	Miten vaikuttavuutta pitäisi mitata?	55
6.2.7	Avoimet kommentit.....	57
7	JOHTOPÄÄTÖKSET	58
7.1	Yhteenveto.....	58
7.2	Tutkimuksen luotettavuus	61
7.3	Tutkimuksen eettisyys	63
7.4	Jatkotutkimuksesta	63
	LÄHTEET	65
	LIITEET	73

1 JOHDANTO

Yleisten kirjastojen toimintakykyä on pitkään mitattu ja arvioitu laajojen tilastotietojen perusteella, joiden kerääminen aloitettiin Suomessa vuonna 1999. Tämä on hyödyksi, kun toimintaa halutaan pyörittää tehokkaasti ja taloudellisesti. (Creaser 2018, 87.) Vuonna 2017 fyysisiä kirjastokäyntejä asukasta kohden kertyi 9,15 kappaletta (Suomen yleisten kirjastojen tilastot 2018), mutta kertooko se mitään esimerkiksi siitä, mitä ihmiset kirjastossa tekevät? Ei tietenkään. Vuonna 2018 toteutetun valtakunnallisen asiakaskyselyn perusteella aineiston lainaamisen lisäksi ihmiset muun muassa viettävät kirjastossa aikaansa, lukevat lehtiä tai tapaavat muita ihmisiä. Kyselyyn vastaajien antama kokonaisarvosana yleisille kirjastoille on kiitettävä. (Wallius 2018). Yleisistä kirjastoista haetaan tiedon lisäksi viihdettä ja virkistystä. Tiedonjakajan roolin lisäksi kirjastoilla on rooli myös yhteisöllisenä toimijana, joka tarjoaa ajanviettopaikan ja mahdollisuuden osallistua kulttuuriharrastuksiin. (Heikkinen, Laitinen, Lappalainen, Parikka, Rasinkangas, Saarti, Söderholm, Suikkanen & Vainikka 2012, 5.) Vaikka yleisten kirjastojen toimintaan ollaan pääsääntöisesti tyytyväisiä, kansalliset kyselyt ja tilastot eivät välttämättä riitä kertomaan, mitä kirjasto saa aikaan toiminnallaan ja millaisia vaikutuksia sen tarjoamilla palveluilla on kansalaisten elämään. Tähän kysymykseen yritetään vastata arvioimalla yleisten kirjastojen *vaikuttavuutta* ja kehittämällä erilaisia tapoja arvioida sitä (Creaser 2018, 87).

Vaikuttavuuden arvioinnilla on myös muita tarkoituksia. Julkisella sektorilla toiminnan tuloksellisuutta arvioidaan tuottavuuden ja vaikuttavuuden kautta (Aura, Ahonen, Hussi & Ilmarinen 2016, 5). Julkishallinnon organisaatioiden toiminnan odotetaan olevan tehokasta, taloudellista ja vaikuttavaa, mikä osoitetaan tietoon perustuvalla näytöllä (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010, 5). Lisäksi Suomessa kirjastolaki velvoittaa kunnan arvioimaan yleisen kirjaston toimintaa. Vaikuttavuuden osoittamisella yleiset kirjastot myös perustelevat olemassaoloaan ja yhteiskunnallista merkitystään. Marklessin ja Streatfieldin (2017, 107) mukaan vaikuttavuuden arviointi on kehittynyt viimeisen kymmenen vuoden aikana muun muassa siksi, että vastuullisuus, rahan arvo ja näyttöön perustuva toiminta ovat saaneet yhä enemmän painoarvoa.

Vaikuttavuuden arvioinnissa on kuitenkin omat haasteensa. Vaikka vaikuttavuuden arvioinnista on kirjoitettu jo useiden vuosien ajan, siihen liittyvä terminologia ei ole vakiintunutta ja eri termejä voidaan käyttää toistensa synonyymeina. Vuonna 2014 julkaistu

ISO 16439:2014 -standardi laadittiin vastauksena ohjauksen ja tehokkaiden vaikuttavuuden arviointimenetelmien tarpeeseen. (Creaser 2018, 87.) Haasteista huolimatta vaikuttavuutta yritetään mitata ja arvioida erilaisia menetelmiä hyödyntäen.

Vaikuttavuudesta on kirjoitettu Suomessakin muutamien vuosien ajan eri ammattijulkaisuissa. Vuonna 2005 aloitti vaikuttavuuden arviointiryhmä ARWI, joka on määritellyt kaikille kirjastosektoreille kymmenen mittarin paketin, jota voitaisiin käyttää yhtenä kirjastojen vaikuttavuuden osoittamisen välineenä (Heikkinen ym. 2012, 1; Seppänen & Laitinen 2012, 3). ISO 16439:2014 -standardi käännettiin suomeksi vuonna 2016 ja julkaistiin nimellä *SFS-ISO 16439:2016 Tieto ja dokumentointi. Kirjastojen vaikuttavuuden arvioinnin menetelmät ja toimenpiteet*. Vuonna 2015 Kuntaliiton kirjastojen vaikuttavuusprojektissa toteutettiin artikkelijulkaisu *Hyötyä, tietoa, elämyksiä - kirjastojen vaikuttavuuden ulottuvuuksia*. Se julkaistiin myös verkkoversiona. Siinä on esitelty muun muassa eri kirjastoissa tehtyjä kansainvälisiä ja kansallisia tutkimuksia hyödyistä ja vaikuttavuudesta, kirjastojen toiminnan ja tilojen kehittämistä eri kunnissa sekä kirjastojen elinkeinopoliittisia ja yhteiskunnallisia näkökulmia. (Kirjastojen vaikuttavuus 2018.)

Edellä mainittujen projektien parissa työskennelleet ja tieteellistä tutkimusta aiheesta tekevät ovat alan asiantuntijoita, mikä sai minut pohtimaan yleisten kirjastojen työntekijöiden näkemyksiä liittyen vaikuttavuuden arviointiin. He ovat suoraan asiakkaiden kanssa tekemisissä päivittäin, jolloin he todennäköisesti näkevät ja kuulevat, miten asiakkaat ovat kokeneet erilaiset palvelut ja onko niillä ollut jotain vaikutusta. Tämän ansioista heillä on ensi käden kokemusta kirjastojen vaikuttavuudesta yksilöihin. Kartoitukseni perusteella yleisten kirjastojen työntekijöiden näkemyksiä vaikuttavuudesta ei ole aiemmin Suomessa tutkittu. Maailmalla aiheesta on toistaiseksi julkaistu vain yksi artikkeli, jossa oltiin haastateltu Uudessa-Seelannissa 19 johtavassa asemassa kirjastoissa työskennellyttä ihmistä (Calvert & Goulding 2015). Koska aihetta on tutkittu hyvin vähän, uusi selvitys aiheesta tuottaa uutta tietoa kirjastojen työntekijöiden näkemyksistä ja mahdollisesti uusia ideoita vaikuttavuuden arviointiin. Tutkimuksessa selvitetään käsityksiä siitä, mitä vaikuttavuudella tarkoitetaan, vaikuttavuuden arvioinnin merkitystä sekä sitä, miten arviointi pitäisi toteuttaa.

2 VAIKUTTAVUUDEN ARVIOINNIN TERMINOLOGIA

Tässä luvussa käydään läpi vaikuttavuuden arviointiin liittyvää terminologiaa. Luku 2.1 esittelee muutaman vaikuttavuuden määritelmän ja luvussa 2.2 käsitellään erikseen Rajavaaran (2006) määritelmiä vaikuttavuudelle. Luvut 2.3 ja 2.4 käsittelevät vaikuttavuuden ilmenemistä yksilöissä ja yhteiskunnassa. Luvussa 2.5 tutustutaan muihin vaikuttavuuden arviointiin liittyviin käsitteisiin, minkä lisäksi luvussa 2.6 tutustaan tarkemmin arvon ja hyödyn käsitteisiin vaikuttavuutta käsittelevissä tutkimuksissa.

2.1 Mitä vaikuttavuudella tarkoitetaan

Termi vaikuttavuus ei ole alun perin kirjastosektorilta, vaan se on tullut käyttöön muualta. Vaikuttavuuden arvioinnin juuret ovat julkishallinnon toiminnan ja sen vaikutusten arvioinnissa (Rajavaara 2006). Vaikuttavuudelle ei ole ollut yhtä selkeää määritelmää, vaan sitä on määritelty eri tavoin. SFS-ISO 16439:2016 –standardin myötä kirjastoalalle saatiin selkeä määritelmä vaikuttavuudelle, mikä helpottanee arvioinnin tekemistä. Vaikuttavuus voidaan jakaa yhteiskunnalliseen vaikuttavuuteen ja taloudelliseen vaikuttavuuteen, joista ensin mainittua tarkastellaan tässä tutkielmassa.

Suomessa kirjastoalalla vaikuttavuudelle ei ole ollut yhtä selkeää määritelmää ja kansainvälisessä tutkimuksessakaan termejä ei ole käytetty johdonmukaisesti (Markless & Streatfield 2013, XIV). SFS-ISO 16439:2016 -standardissa (2016, 9, 18) vaikuttavuus on määritelty vaikutuksiksi, joita kirjaston tarjoamilla palveluilla voi olla yksilöihin, yhteisöön, kehysorganisaatioon ja yhteiskuntaan. Palvelujen käytön seurauksena yksilöissä voi tapahtua konkreettisia tai abstrakteja muutoksia. Määritelmä ei ota kantaa siihen, ovatko nämä muutokset hyödyllisiä yksilöille (Poll 2012, 123).

Markless ja Streatfield (2013, XVII) ovat määritelleet vaikuttavuuden samoin eli vaikutuksiksi, joita esimerkiksi palvelulla on yksilöön, ryhmään tai yhteisöön, ja nämä vaikutukset ilmenevät muutoksina. Myös *Hyötyä, tietoa, elämyksiä — kirjastojen vaikuttavuuden ulottuvuuksia* -verkkosivustolla vaikuttavuus on määritelty lähes samankaltaisesti. Sivuston käyttämän määritelmän mukaan vaikuttavuus tarkoittaa tavoiteltuja ja suunniteltuja muutoksia, joita on tapahtunut esimerkiksi palvelua käyttäneen ryhmän tai yksittäisen ihmisen tilanteessa (Kirjastojen vaikuttavuus 2018). Määritelmässä ei kuitenkaan

mainita muutoksia, joita ei ole suunniteltu tapahtuvan, mutta jotka ovat mahdollisia. Muutokset voivat alkaa tapahtua lyhyen ajan sisällä tai vasta vuosien päästä, riippuen siitä, millaisia palveluja tarjotaan tai millaisia asioita ylipäättään arvioidaan. Muutokset voivat olla pienempiä ja lyhyessä ajassa saavutettavia tai perustavanlaatuisempia, joiden ilmenemisessä menee enemmän aikaa. (Markless & Streatfield 2013, 82.)

Jatkossa tässä tutkielmassa puhuttaessa vaikuttavuudesta tarkoitetaan SFS-ISO 16439:2016 -standardin mukaista määritelmää. Tämä määritelmä on lähtökohtana, koska standardin yhtenä tarkoituksena on ollut yhdenmukaistaa termien käyttöä ja olla apuna vaikuttavuuden arvioinnin toteuttamisessa (Creaser 2018, 87).

2.2 Vaikuttavuus Rajavaaran (2006) mukaan

Rajavaaran (2006) määritelmät vaikuttavuudelle ovat olleet esillä muutamissa kirjastoalan julkaisussa, kuten esimerkiksi Yleisten kirjastojen laatusuosituksessa (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010), Haapaniemen, Rohkimaisen ja Kortelaisen (2012) Uusien kirjastopalvelujen vaikuttavuus - arviointitutkimus Tietoyhteiskunnan tilat ja sisällöt -hankkeessa -tutkimuksessa sekä Niittymaan (2017) pro gradu -tutkielmassa. Rajavaara (2006, 13) ei anna vaikuttavuudelle yhtä selkeää määritelmää, vaan toteaa, että vaikuttavuudesta puhutaan monenlaisissa asiayhteyksissä ja vaikuttavuuskäsitteiden olevan sopimuksenvaraisia, toimintaympäristöön sitoutuvia ja historiallisesti muuttuvia. Rajavaara (2006, 33) ei varsinaisesti tee eroa vaikutusten ja vaikuttavuuden käsitteille. Hän kuitenkin toteaa vaikuttavuuden käsitteellä olevan teleologinen luonne, joka viittaa sekä selvittelyn kohteeseen että päämäärään, jota tavoitellaan. Rajavaaran (2006, 38) mukaan vaikuttavuutta voidaan tarkastella viidestä eri näkökulmasta.

Vaikuttavuus tavoitteiden saavuttamisena on tavoitteista lähtevää arviointia, jossa selvityksen kohteena on se, missä määrin toiminnalle asetetut tavoitteet on saavutettu. Toiminnan hyvyyden tai onnistuneisuuden kriteerinä on tavoitteiden saavuttamisen aste, mikä on julkisessa hallinnossa useimmiten käytetty lähtökohta. Hyviä puolia tavoitelähtöisessä vaikuttavuuden arvioinnissa ovat sen selkeys, yksinkertaisuus, konkreettisuus ja ymmärrettävyys. Mallin soveltaminen edellyttää kuitenkin selkeiden ja mitattavien tavoitteiden asettamista toiminnalle. (Rajavaara 2006, 38-39.)

Päämääristä lähtevä vaikuttavuuden arviointi on läheistä sukua tavoitelähtöisen arvioinnin kanssa. Ne voidaan erottaa omiksi kategorioikseen, mutta Rajavaara (2006, 38) ei sitä tee. Verrattuna tavoitelähtöiseen vaikuttavuuden arviointiin päämäärälähtöinen arviointi on vähemmän yksityiskohtaista eikä perustu tarkkoihin tunnuslukuihin. Päämääristä lähtevässä arvioinnissa arvioidaan jossain määrin väljemmin ollaanko arvioinnin kohteena olleissa asioissa edetty toivottujen päämäärien suuntaan. Päämäärälähtöisen arvioinnin lähtökohtana voi olla esimerkiksi organisaation toiminta-ajatus, joka määrittää arvioinnin perussuunnan, mutta ei arvioinnin toteuttamisen yksityiskohtia. (Rajavaara 2006, 38-39.)

Vaikuttavuus toimenpiteen seurauksena viittaa siihen, että vaikuttavuus samaistetaan vaikutuksiin. Tällöin vaikuttavuus on erotus toimimisen ja toimimattomuuden välillä. Käytännössä tämä tarkoittaa esimerkiksi erotusta jonkin palvelun toteuttamisen ja toteuttamatta jättämisen välillä. Tässä tapauksessa vaikutuksilla viitataan olemassa olevan tilan muuttamiseen, säilyttämiseen tai estämiseen. Tämän lähestymistavan toteuttaminen käytännössä tarkoittaa ajallisen vertailun lisäksi kokeellisten tai puolikokeellisten tutkimusasetelmien käyttämistä, jolloin käytössä ovat koe- ja kontrolliryhmät tai tilastollinen vertailu. (Rajavaara 2006, 40.)

Kolmas tapa käsittää vaikuttavuus on määritellä se *palvelujärjestelmän kyvyksi saada aikaan vaikutuksia*. Tämä määrittely on hyvin samankaltainen kuin taloustieteen kapasiteetin käsite eli kyse on vain valmiudesta saada aikaan vaikutuksia. Tässä vaiheessa ei siis tarkastella itse vaikutuksia. Määritelmänä tämä tekee mahdolliseksi sen, että vaikutuksia voidaan arvioida jo suunnitteluvaiheessa. Tavanomaisesti vaikutuksia voidaan arvioida vasta myöhemmin, kun esimerkiksi jokin palvelu on ollut toiminnassa tietyn aikaa. (Rajavaara 2006, 41.)

Neljäs määritelmä *vaikuttavuus suhteissa tarpeisiin* on tarvelähtöistä arviointia, jossa selvitetään sitä, vastaavatko palvelut asiakkaiden tarpeita. Tätä kysymystä voidaan lähestyä useasta eri näkökulmasta. Ensimmäisessä vaihtoehdossa kansalaiset tai asiakkaat voivat itse arvioida jonkin palvelun vaikutuksia itse valitsemillaan kriteereillä tai yhteistyöryhmissä määritellyillä kriteereillä. Toisena vaihtoehtona on järjestelmä- ja asiantuntijalähtöinen arviointi, jossa asiantuntijat tekevät tulkintoja kansalaisten ja asiakkaiden tarpeista ja määrittelevät niiden perusteella kriteerit. Kolmantena vaihtoehtona on monitahoarviointi, jossa arviointiin osallistuvat kaikki oleelliset sidosryhmät. Keskeisiä sidosryhmiä

voivat olla esimerkiksi asiakkaat, johto, keskijohto, asiakaspalvelusta vastaavat työntekijät, veronmaksajat sekä päätöksentekijät. Arvioinnista vastaavan tahon tehtävänä on pitää huolta siitä, että kaikkien osallistujien näkemykset tulevat otettua huomioon. Mallin ongelmina ovat sen monimutkaisuus, ja että se vaatii paljon resursseja. Lisäksi arviointiin osallistuvat eivät välttämättä pääse yhteisymmärrykseen, mikä vaikeuttaa arvioinnin johtopäätösten tekoa. (Rajavaara 2006, 41-42.)

Viidennen määritelmän, *vaikuttavuus mekanismien tarkastelemisena*, mukaan arvioinnin kohteena on se, miten vaikutuksia saadaan aikaan. Tutkimuksessa pyritään selvittämään, mitkä ovat ne mekanismit, joiden kautta esimerkiksi jokin palvelu vaikuttaa, ja kuinka ne toimivat. Samalla arvioinnissa otetaan huomioon toimintaympäristö eli ne olosuhteet, joissa vaikutukset tapahtuvat. Tällaista arviointiotetta, jossa selvitetään palvelujen ”juonta”, kutsutaan yleensä realistiseksi arvioinniksi tai teoriaperustaiseksi arvioinniksi. Realistisen arvioinnin avulla pyritään avaamaan niin kutsuttua arvioinnin ”mustan laatikon” ongelmaa. Mustan laatikon ongelmalla viitataan siihen, ettei tiedetä sitä, mikä toimii kullekin yksilölle ja missä olosuhteissa, sekä siihen, että miksi jotkut vaikutuksista tapahtuvat tai eivät tapahdu. (Rajavaara 2006, 42.)

2.3 Vaikuttavuuden ilmeneminen yksilöissä

Muutokset, joita yksilöissä kirjastopalvelujen käytön seurauksena voi ilmetä, voidaan jakaa taitojen ja kykyjen muutoksiin, affektiivisiin muutoksiin, käytöksen muuttumiseen, tietämyksen kasvamiseen ja muutoksiin yksilöllisessä hyvinvoinnissa (Markless & Streatfield 2013, 80; SFS-ISO 16439:2016, 18). Kirjaston asiakkaiden lisäksi muutoksia voi tapahtua kirjaston henkilökunnassa, johtajissa, opetushenkilökunnassa tai paikallisissa poliitikoissa. Muutokset voivat olla alkuvaiheessa pieniä ja kasautuessaan voivat johtaa isompiin muutoksiin elämässä ja elämänlaadun paranemiseen. (Markless & Streatfield 2013, 81).

Muutokset kyvyissä ja taidoissa voivat ilmetä perustaitoina, kuten esimerkiksi aineiston löytämisenä kirjastosta, hakujen tekemisenä tietokannoista tai informaatiolukutaidon parantumisena säännöllisen kirjaston käytön seurauksena. Kehittyviä taitoja voivat olla esimerkiksi yksilöiden taito muotoilla hakulausekkeita, hakuun soveltuvien lähteiden valinta sekä haluttujen aineistojen löytäminen ja hankinta. Taitojen kohentuessa toiminnasta tulee tehokkaampaa ja nopeampaa. Tämän lisäksi yksilöt oppivat arvioimaan tiedonlähteen

relevanssia ja luotettavuutta. (Markless & Streatfield 2013, 80; SFS-ISO 16439:2016, 19.)

Muutokset voivat olla affektiivisia, jotka ilmenevät yksilön asenteissa, havainnoissa, it-seluottamuksessa ja tyytyväisyydessä palveluun. Käytökseen liittyvät muutokset ilmenevät asioiden tekemisenä eri tavalla, erilaisten kysymysten kysymisenä sekä kriittisyytenä ja itsenäisyytenä tiedonhaussa. Itseluottamuksen kasvu sekä itsenäisyys tiedonhaussa ja tiedon käytössä voivat vaikuttaa oppimismotivaation kasvuun. Lisäksi kirjaston kokoelmiin tutustuminen voi myös muuttaa yksilöiden lukutottumuksia ja valintoja vapaa-ajan lukemiseksi, mistä voi seurata muita affektiivisia muutoksia. (Markless & Streatfield 2013, 80 SFS-ISO 16439:2016, 19.)

Affektiiviset ja taitojen muutokset voivat vaikuttaa kirjaston käyttäjien menestymiseen elämässä, koska palvelujen käytön seurauksena tiedon hakemisesta tulee tehokkaampaa ja relevantti tieto löytyy paremmin, mikä voi vaikuttaa it-seluottamukseen ja oppimismotivaatioon. Tietämyksen kehittymisen myötä käyttäjät tuntevat erilaisia relevantteja tietolähteitä, mikä vaikuttaa kriittisen ajattelun ja informaatiolukutaidon kehittymiseen. (Markless & Streatfield 2013, 80 SFS-ISO 16439:2016, 19.)

Muutokset yksilöiden hyvinvoinnissa voivat tapahtua kirjastojen perinteisten ja verkko-palvelujen ansiosta, koska ne tarjoavat tietoa useista eri aiheista. Kirjaston tarjoamien asiakastietokoneiden yhtenä käyttötarkoituksena voi olla yhteyden pitäminen eri maissa asuvien perheenjäsenten kesken (Markless & Streatfield 2013, 81). Fyysisenä tilana kirjasto vaikuttaa hyvinvointiin tarjoamalla turvallisen, opiskeluun ja työskentelyyn sopivan hiljaisen ympäristön, jossa on mahdollisuus sosiaalisten kontaktien luomiseen ja keskusteluihin muiden kanssa. Kirjastotilan vaikuttavuus ei välttämättä ilmene muutoksena yksilössä, mutta kirjastolla tilana voi silti olla suuri merkitys eri elämäntilanteissa oleville ihmisille ja heidän hyvinvoinnilleen. Kirjastoa ympäröivän yhteisön yhdenvertaisuuden ja yhteenkuuluvuuden tunteen kokemukseen kirjasto voi vaikuttaa tarjoamalla mahdollisuuksia ryhmätoimintaan. (SFS-ISO 16439:2016, 20.)

2.4 Kirjastojen yhteiskunnallinen vaikuttavuus

Kirjastojen yhteiskunnallisella vaikuttavuudella tarkoitetaan kirjaston olemassaolon ja sen tarjoamien palvelujen vaikutusta kehysorganisaatioon, ympäröivään yhteisöön ja yhteiskuntaan yleensä. Kehysorganisaatiolle kirjaston vaikuttavuudesta voi seurata sen aseman arvostuksen lisääntyminen, kirjaston näkyvyyden kasvu kehysorganisaatiossa tai yhteisössä ja organisaation näyttäytyminen houkuttelevampana uusille käyttäjille. Yleisten kirjastojen joukkoja määrittelevät väljät alueelliset rajat ja erilaiset asiakasryhmät. Kirjastoja ympäröivät yhteisöt voivat erota voimakkaasti toisistaan iän, sosiaalisen statuksen, kielen tai informaatiotarpeiden mukaan, mikä vaikuttaa kunkin kirjaston tarjoamiin palveluihin. Vaikutuksen pääasiallisia alueita ovat yhteisön sosiaalinen elämä, osallistuminen tiedonsaantiin ja koulutukseen, paikalliskulttuuri ja -identiteetti, kulttuurin monimuotoisuus, yhteisön kehittäminen, henkilökohtainen hyvinvointi ja kulttuuriperinnön säilyttäminen. (Poll 2014, 6; SFS-ISO 16439:2016, 20-21.)

Muutokset, joita kirjaston tarjoamat palvelut voivat saada aikaan yhteisön sosiaalisessa elämässä, koskevat sosiaalista yhteenkuuluvuutta ja yhtenäisyyttä. Kirjasto voi olla informaatiopiste ja tapaamispaikka ihmisille. Erilaisilla palveluilla voidaan tukea marginaaliryhmiä ja erityistarpeisia ihmisiä auttaen heitä pääsemään osaksi yhteisöä ja tuntemaan yhdenvertaisuutta. Lisäksi voidaan vahvistaa ihmisten ja ryhmien välisiä yhteyksiä sekä tukea kulttuurien ja sukupolvien välistä yhteisyyttä. Kirjasto voi olla keskeinen tekijä sosiaalisen kuilun kaventamisessa ja paikalliselle identiteetille. (Poll 2014, 6; SFS-ISO 16439:2016, 20-21.)

Tarjoamalla mahdollisuuksia osallistua tiedonsaantiin ja koulutukseen kirjastot voivat vaikuttaa kansalaisten toimintaan yhteiskunnassa sekä digitaalisen kuilun kaventamiseen. Kirjastojen tarjoama paikallinen ja kansainvälinen tieto, joka käsittelee yhteiskunnallisia kysymyksiä, politiikkaa, tiedettä, taloutta, hallintoa ja kulttuuria, mahdollistaa sen, että ihmiset voivat osallistua ja tehdä tietoon perustuvia päätöksiä poliittisessa ja yhteiskunnallisessa elämässä. Osallistumismahdollisuuksia lisää mahdollisuus vapaaseen Internetiin pääsyyn, joka on tärkeää esimerkiksi heille, joilla ei ole varaa maksaa verkon käytöstä. Laki yleisistä kirjastoista (2 §) velvoittaa kirjastoja mahdollistamaan elinikäisen oppimisen ja taitojen kartuttamisen, minkä lisäksi kirjastoilla on tärkeä asema lasten lukutaidon edistämisessä. (Poll 2014, 6; SFS-ISO 16439:2016, 21.)

Kirjastot voivat vaikuttaa paikalliskulttuuriin ja -identiteettiin erilaisten näyttelyiden ja tapahtumien avulla edistään paikalliskulttuuria ja -historiaa ollen näin kulttuurinen keskus. Lisäksi ne tarjoavat tietoa paikallisesta yhteisöistä ja toimivat niiden kohtaamispaikkoina, mikä vahvistaa yhteishenkeä ja yhteisön identiteettiä. Kulttuurista monimuotoisuutta kirjastot edistävät tarjoamalla eri ryhmille mahdollisuuden säilyttää kulttuuriperintöään, jolla on potentiaalista arvoa tuleville sukupolville. (Poll 2014, 6; SFS-ISO 16439:2016, 21.)

Yhteisön kehittämiseen kirjastot voivat vaikuttaa mahdollistamalla erilaisten toimintojen ja ohjelmien järjestämisen. Niiden aiheita voivat olla esimerkiksi ympäristötietoisuus, terveystietoisuus tai henkilökohtainen hyvinvointi. Yhteisön kannalta voi olla merkittävää, että kirjasto koetaan turvallisena, hiljaisena ja viihtyisenä paikkana, jossa voi muun muassa lukea, opiskella, tavata muita ihmisiä ja järjestää tapahtumia. Kokemus yhteenkuuluvuudesta voi edistää integraatiota ja tukea rauhanomaista rinnakkaiseloä. (SFS-ISO 16439:2016, 21.)

2.5 Muut arvioinnin käsitteet

Vaikuttavuuden arviointiin liittyy joukko muita käsitteitä, joita käytetään kuvamaan kirjaston toimintakykyä (Creaser 2018, 88). Keräämällä tilastotietoa toiminnasta, resurssien käytöstä, tuotetuista palveluista ja niiden käytöstä toimintaa voidaan kehittää paremmaksi. Kirjaston toimintakyvyn arvioinnissa käytettäviä peruselementtejä ovat panos, prosessit, tuotos, tulos ja arvo (Creaser 2018, 88). Lisäksi voidaan arvioida toiminnan laatua. Arvioinnin peruselementtejä voidaan hyödyntää vaikuttavuuden arvioinnin ja sen tulosten tulkinnan tukena.

Panoksilla viitataan resursseihin, joilla palvelut tuotetaan. Niitä ovat esimerkiksi rahoitus, henkilöstö, kokoelmat, toimitilat ja erilaiset laitteet (Creaser 2018, 88; SFS-ISO 16439:2016, 10).

Tuotoksilla tarkoitetaan kirjaston prosessien suoritteita ja palvelujen käyttöä, kuten esimerkiksi luetteloitujen nimikkeiden määrää, lainojen määrää, vastattujen tietopalvelukysymysten määrää ja käyntien määrää (Creaser 2018, 88; SFS-ISO 16439:2016, 12).

Prosesseilla tarkoitetaan toisiinsa liittyviä tai vuorovaikutteisia toimintoja, jotka muuntavat panokset tuotoksiksi. Näitä ovat esimerkiksi luettelointi, lainaus ja tietopalvelu. (Poll 2012, 123.)

Tuloksilla viitataan tuotosten suoriin, ennalta määriteltuihin vaikutuksiin suhteessa suunniteltuihin päämääriin ja tavoitteisiin, joita ovat esimerkiksi asiakastyytyväisyyden taso tai käyttäjien määrä (Creaser 2018, 88; SFS-ISO 16439:2016, 12). Marklessin ja Streatfieldin (2013, XX) määritelmä on hieman laajempi ja sen mukaan tuloksilla viitataan tarkoituksellisiin tai odottamattomiin seurauksiin tai vaikutuksiin, joita palveluille altistumisella voi olla. Tämä määritelmä sivuaa vaikuttavuuden määritelmää ja Markless ja Streatfield epäsuorasti rinnastavatkin ne todetessaan tulosten olevan haastavia tunnistaa, ja että ne usein sekoitetaan tuotosten kanssa, minkä takia he käyttävät enemmän erottuvampaa termiä vaikuttavuus.

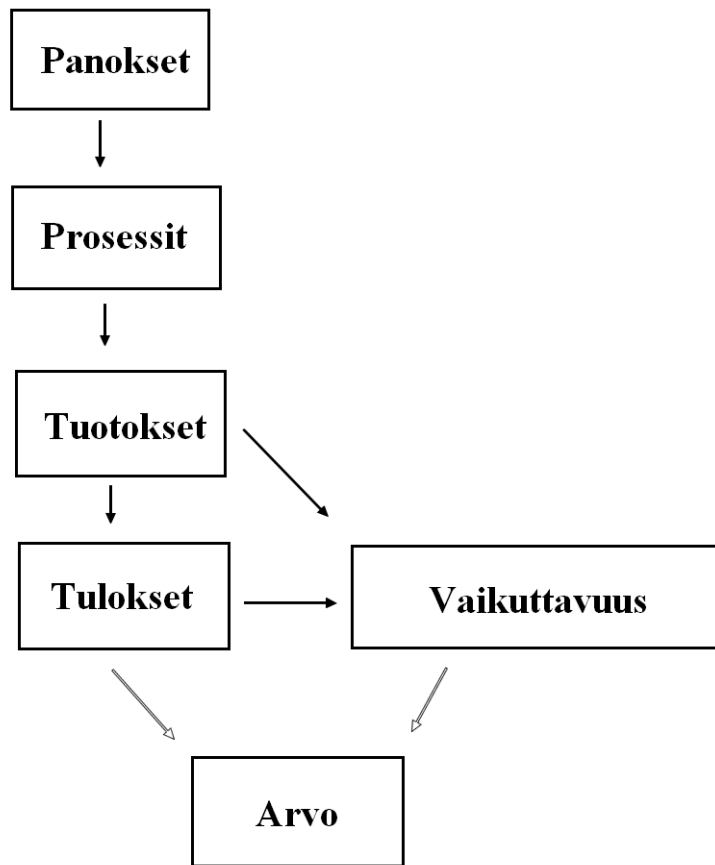
Vaikutuksilla voidaan tarkoittaa vaikuttamisen seurausta, tulosta, aikaansaannosta tai jälkeä (MOT-sanakirja, 2018a). Vaikutukset voivat olla välittömiä, jolloin esimerkiksi löydetään hyödyllistä tietoa, tai pitkäaikaisia, kuten esimerkiksi informaatiolukutaidon parantuminen. Lisäksi ne voivat olla kauaskantoisia tai rajallisia ja tarkoituksellisia tai tahattomia. (SFS-ISO 16439:2016, 18.) Vaikutukset siis viittaavat tapahtuviin muutoksiin.

Laadulla tarkoitetaan sitä, missä määrin olemassa olevat ominaisuudet täyttävät ennalta asetetut vaatimukset (SFS-ISO 16439:2016, 13).

Arvolla viitataan siihen, kuinka tärkeänä intressiryhmät, kuten esimerkiksi rahoittajat, poliitikot, kansalaiset, käyttäjät tai henkilökunta, pitävät kirjastoja. Arvoon liittyy käsitys kirjastojen tuottamasta todellisesta tai potentiaalisesta hyödystä. Arvolla voidaan viitata myös rahalliseen arvoon. (SFS-ISO 16439:2016, 17.) Markless ja Streatfieldin (2011, XXII) mukaan arvolla voidaan tarkoittaa käyttäjien näkemystä suhteellisesta arvosta verrattaessa muihin palveluihin.

Vaikuttavuuden ja muiden arviointiin liittyvien käsitteiden suhteita on havainnollistettu kuvassa 1, joka perustuu Pollin (2012, 124) laatimaan kaavioon. Sen mukaan arvoon vaikuttavat sekä toiminnan tulokset että vaikuttavuus. Kuten arvon määritelmässä todettiin, arvoon liittyy myös käsitys todellisesta tai potentiaalisesta hyödystä. (SFS-ISO 16439:2016, 17.) On kuitenkin otettava huomioon, että arvo on terminä huomattavasti moniulotteisempi ja että sitä voidaan tarkastella useasta eri näkökulmasta, minkä takia

kuvan 1 kaaviota voisi pitää karkeana yksinkertaistuksena arvosta ja sen suhteesta vaikuttavuuteen. Arvon määrittelyä käsitellään tarkemmin luvussa 2.6.2 alkaen sivulta 16.



Kuva 1. Vaikuttavuus ja arvo Pollin (2012, 124) mukaan.

2.6 Arvo ja hyöty vaikuttavuustutkimuksissa

Kirjastojen vaikuttavuutta kuvaavien tutkimusten yhteydessä esiintyy arvon lisäksi usein termi *hyöty*. Hyödyllä voidaan tarkoittaa saatua ansiota, etua tai apua (MOT-sanakirja, 2018b), suotuisaa vaikutusta tai asiaa, josta on apua (SFS-ISO 16439:2016, 7), tai hyvää vaikutusta, joka seuraa palvelun tai hyödykkeen käyttöä (Kirjastojen vaikuttavuus 2018). Hyödyt voivat olla todellisia tai potentiaalisia. Todellisia hyötyjä ovat esimerkiksi kirjastojen olemassaolon merkitys lasten lukutaidolle tai paikalliskulttuurille. Potentiaalisia

hyötyjä ovat esimerkiksi arvokkaat kulttuurihistorialliset kokoelmat, jotka kirjasto on säilyttänyt tuleville sukupolville. (SFS-ISO 16439:2016, 18.)

Kirjastojen vaikuttavuuden arviointia on useissa tutkimuksissa lähestytty arvon ja hyödyn arvioinnin avulla. Tähän voi kiinnittää huomiota tarkastellessaan artikkeleita koskien yleisten kirjastojen vaikuttavuutta viimeisen kymmenen vuoden ajalta. Useissa artikkeleissa, joiden otsikossa mainitaan sana vaikuttavuus (impact), ollaan tutkittu kirjastojen yhteiskunnallista tai taloudellista arvoa sekä kirjaston käytöstä saatuja hyötyjä. Tutkimuksissa ollaan selvitetty esimerkiksi kirjaston käyttöä, asiakkaiden saamaa hyötyä palveluiden käytöstä sekä resurssien ja palveluiden vaikuttavuutta ja arvoa (Appleton, Hall, Duff & Raeside 2018; Chiessi 2011; Dunne, Nelson, Dillon & Galvin 2013). Arvon ja saatujen hyötyjen selvittäminen ja niiden rinnastaminen vaikuttavuuteen saattavat viitata vaikuttavuuden termin abstraktisuuteen ja vaikuttavuuden arvioinnin haastavuuteen ylipäätään, joita käydään läpi tarkemmin luvussa 4.4 (ks. s. 29). Yleisten kirjastojen taloudellista arvoa koskevat tutkimukset on sivuutettu, koska ne eivät ole tämän tutkielman aiheen kannalta relevantteja.

2.6.1 Hyödyn suhde vaikuttavuuteen

Kirjastojen vaikuttavuutta käsittelevissä tutkimuksissa ja artikkeleissa ollaan tarkasteltu kirjaston palveluiden käytöstä saatuja hyötyjä, joita voivat olla esimerkiksi parantuneet taidot, tietämyksen lisääntyminen, sosiaaliset suhteet ja resurssien hyödyntäminen työssä (Bawden, Calvert, Robinson, Urquhart, Bray & Amosford 2009, 78; Dunne ym. 2013, 47; Poll 2014, 8). Koska vaikuttavuus ja hyödyt ovat omat erilliset termsä, tarkastellaan tässä luvussa sitä, kuinka termit ollaan tutkimuksissa määritelty ja miten ne liittyvät toisiinsa.

Bawden ym. (2009, 62) tutkivat vaikuttavuuden luonteen arvioimista ja kirjastopalveluiden hyödyllisyyttä vertailemalla kahden eri tutkimuksen tuloksia. Ensimmäinen tutkimus tehtiin Lontoon kaupunginkirjastossa, jossa selvitettiin asiakkaiden saamia hyötyjä tietopalvelupyyntöjen vastauksista. Toinen tutkimus tehtiin Lounais-Englannissa useassa yleisessä kirjastossa, joissa tutkittiin kirjojen lainaamisesta ja lukemisesta saatavaa arvoa kysymällä asiakkailta oppimistuloksista. Tämän toisen tutkimuksen tulosten käsittelyn yhteydessä Bawden ym. (2009, 76) kirjoittavat oppimistuloksista saatuina hyötyinä, kuten esimerkiksi tietämyksen ja ymmärryksen lisääntymisenä sekä uusien taitojen hankkimisena. Saatujen hyötyjen arvosta ei ollut mainintaa. Tutkijat eivät ole artikkelissaan

määritelleet hyödyille tarkkaa määritelmää, mutta tuloksissa kuvatut hyödyt ovat pikemminkin muutoksia, mikä on yhtenevä SFS-ISO 16439:2016 -standardin vaikuttavuuden määritelmän kanssa. Bawden ym. (2009, 64) käyttävät vaikuttavuudesta määritelmää, jonka mukaan sillä tarkoitetaan sitä, mitä kirjasto saa aikaan palveluillaan, joka yleisimmin ilmenee vaikutuksina esimerkiksi työhön. Vaikuttavuuden määritelmä on tässä siis saman kaltainen kuin SFS-ISO 16439:2016 -standardissa.

Chiessi (2011) teki pilottitutkimuksen Italiassa yleisten kirjastojen vaikuttavuudesta. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää kirjastojen yhteiskunnallista ja taloudellista arvoa, vaikuttavuutta sekä tutkimusmenetelmän tehokkuutta vaikuttavuuden arvioinnissa. Tutkimus toteutettiin kyselyllä, joka täytettiin haastatteleamalla asiakkaita neljässä eri kirjastossa. Osa kyselyn kysymyksistä koski kirjaston käytöstä saatuja hyötyjä, joita olivat esimerkiksi uusien taitojen oppiminen, tiedon saanti ja sosiaalisten suhteiden luominen. (Chiessi 2011, 3, 6-7, 20.) Vaikuttavuuden ja hyötyjen käsitteitä ei määritelty raportissa. Chiessi (2011, 19) toteaa, että vaikuttavuuden ja hyötyjen termejä voi pitää synonyymeinä.

Tietoyhteiskunnan tilat ja sisällöt -hankkeen tehtävänä oli työikäisten kansalaisten sisällöllisten tietoyhteiskuntataitojen kehittäminen kirjastojen ja muiden toimijoiden välisellä yhteistyöllä, uusien työkäytäntöjen ja yhteistyömallien luominen ja vakiinnuttaminen kirjastoihin sekä tietoyhteiskunnan fyysisten ja virtuaalisten tilojen kehittäminen (Haapaniemi ym. 2012, 3). Haapaniemen ym. (2012, 3) Uusien kirjastopalvelujen vaikuttavuus -arviointitutkimuksessa Tietoyhteiskunnan tilat ja sisällöt -hankkeessa vaikuttavuus ilmeni asiakkaiden ja kirjastojen henkilökuntien vahvistuneina tieto- ja viestintäteknisinä taitoina, uusina käytäntöinä töissä sekä uusien palvelujen ottamisena käyttöön ja käyttäjien niistä saamina hyötyinä. Haapaniemi ym. (2012, 24) käyttävät vaikuttavuudesta määritelmää, jonka mukaan se ilmenee vaikutuksina ja muutoksina. Heidän mukaansa vaikuttavuuden arvioinnilla pyritään arvioimaan syvällisempää hyötyä, kuin mitä on mahdollista sellaisilla lähikäsitteillä kuin tehokkuus, tuottavuus, kannattavuus, laatu ja taloudellisuus (Haapaniemi ym. 2012, 18). Hyötyä ei ole tässä tutkimuksessa tarkemmin määritelty, mutta Haapaniemi ym. (2012, 20) viittaavat Rubiniin (2006, 2), jonka mukaan vaikutukset voidaan nähdä hyötyinä, jotka käyttäjä saa palvelun käytöstä.

Dunne ym. (2013) tekivät The National Documentation Centre of Drug Use -kirjastossa arvioinnin resurssien ja palvelujen vaikuttavuudesta ja arvosta. Artikkelissaan he käyttivät arvosta määritelmää, jonka mukaan arvo on hyöty, jonka käyttäjä saa informaation käytöstä ja mitä informaation käytöstä seuraa (Dunne ym. 2013, 42). Vaikuttavuuden määritelmässä Dunne ym. (2013, 43) viittavaat Bawdeniin ym. (2009), joiden mukaan vaikuttavuudella tarkoitetaan sitä, mitä kirjasto saa palveluillaan aikaan ja miten se vaikuttaa käyttäjiinsä. Tutkimus toteutettiin kahdessa osassa, joista ensimmäisessä selvitettiin kirjaston arvoa kyselyssä, jossa keskityttiin käyttäjien tyytyväisyyteen ja palveluiden hyödyllisyyteen. Toisessa osassa haastateltiin osaa kyselyyn vastanneista ja selvitettiin palveluiden koettua vaikutusta (perceived impact) heidän työhönsä. (Dunne ym. 2013, 42, 47).

Poll (2014) käsitteli artikkelissaan kyselytutkimuksia, joiden avulla voidaan selvittää vaikuttavuutta. Kyselyissä vaikuttavuudesta vastaajilta kysytään, mitä hyötyjä he kokivat saaneensa kirjaston palvelujen käytöstä (Poll 2014, 5). Saatuja hyötyjä voivat olla esimerkiksi paremmat taidot, sosiaaliset suhteet ja yhteisöön kuuluminen, vapaa-ajan vietto, tiedon saanti ja turvallinen paikka opiskelulle ja lukemiselle. (Poll 2014, 8.) Verrattaessa näitä esimerkkejä luvussa 2.3 (ks. s. 6) esitettyihin esimerkkeihin vaikuttavuuden ilmenemisestä yksilöissä, näyttää siltä, että kahdella eri termillä, vaikuttavuudella ja hyödyillä, viitataan samaan asiaan.

Skarzynski ja Nassimbeni (2016) tutkivat Kapkaupungissa kahden julkisen kirjaston koelman vaikuttavuutta. Kyselytutkimuksessa selvitettiin asiakkaiden saamia hyötyjä vapaa-ajan lukemisesta. Kyselyssä tiedusteltiin muun muassa tietämyksen ja ymmärryksen lisääntymisestä, asenteiden muutoksesta, taitojen kehittymisestä ja muutoksista käyttäytymisessä. (Skarzynski & Nassimbeni 2016, 28, 32.) Artikkelissa käytetään vaikuttavuudesta SFS-ISO 16439:2016 -standardissa annettua määritelmää eli vaikuttavuus ilmenee muutoksina. Muutoksen ollessa positiivinen, se voidaan ilmaista hyödylliseksi. Myös hyödystä käytetään SFS-ISO 16439:2016 -standardin mukaista määritelmää eli se on yksilölle suotuista vaikutus tai apu. (Skarzynski & Nassimbeni 2016, 27.)

Yksilöiden kokemia hyötyjä, joita kirjaston toiminnasta seurasi, vertailtiin tutkimuksessa viiden eri maan välillä (Vakkari, Aabø, Audunson, Huysmans, Kwon, Oomes & Sin 2016). Vaikuttavuuden sijaan artikkelissa käsiteltiin kirjaston toiminnan tuloksia, mutta

koska tulosten määritelmä artikkelissa oli lähellä SFS-ISO 16439:2016 -standardin vaikuttavuuden määritelmää, valikoitui se tähän mukaan. Artikkelin mukaan tulokset voidaan määritellä ihmisten saamiksi hyödyiksi, tarkemmin sanottuna saavutuksina tai muutoksina taidoissa, tietämyksessä, asenteissa, käyttäytymisessä tai olosuhteissa. (Vakkari ym. 2016, 344.) Hyötyjä ei muutoin ole määritelty. Artikkelissa tulokset, hyödyt ja muutokset liittyvät kiinteästi toisiinsa.

Viimeisenä tarkasteltavana oli Project Outcome, joka on The Public Library Associationin tarjoama maksuton Internetissä oleva palvelu, joka tarjoaa työkaluja arvioimaan yleisten kirjastojen toiminnan tuloksia. Sivustolla kerrotaan, että kyselyiden avulla kerättävä data osoittaa hyötyjä, joita kirjaston toiminnasta seuraa. Tuloksia (outcomes) arvioimalla kirjastot voivat osoittaa toimintansa vaikuttavuutta tai vaikutuksia (impact). Lauseyhteydestä ei pysty varmaksi päättämään termin suomenkielistä vastinetta. Sivustolla tulokset on määritelty tietyiksi hyödyiksi, jotka ovat tulosta kirjaston palvelusta. Tulokset voivat olla määrällisiä tai laadullisia, ja ne usein ilmaistaan yksilön itsensä tunnistamina muutoksina. (Project Outcome 2019.) Tulosten määritelmä sivustolla on hyvin samankaltainen kuin SFS-ISO 16439:2016 -standardin vaikuttavuuden määritelmä. Project Outcome -sivuston käyttämien määritelmien perusteella tulokset, hyödyt ja muutokset ovat kaikki yhteydessä toisiinsa tässäkin tapauksessa.

Edellä esitetyt esimerkit kuvaavat hyvin sitä, kuinka termit vaikuttavuus, hyödyt ja tulokset liittyvät kiinteästi toisiinsa ja toisaalta sitä, että puhuttaessa tuloksista ja vaikuttavuudesta usein viitataan samaan asiaan. Lisäksi esille tulee termien kääntämisen hankaluus, koska sana *impact* voidaan kääntää sekä vaikuttavuudeksi että vaikutukseksi. Tarkasteltaessa artikkelien ja Project Outcome -palvelun termien käyttöä ja tutkimusten toteutusta, käytännössä hyödyillä saatetaan tarkoittaa tapahtuvia muutoksia tai vaikutuksia (Bawden ym. 2013, 76; Chiessi 2011, 19; Haapaniemi ym. 2012, 20) tai jopa arvoa (Dunne ym. 2013, 42). Pollin (2014, 8), Skarzynski ja Nassimbenin (2016, 8), Vakkarin ym. (2016, 344) ja Project Outcome -palvelun termien käytön ja määrittelyn perusteella tapahtuvat muutokset voidaan nähdä saatuina hyötyinä, minkä lisäksi molempia termejä käytetään vaikuttavuuden ja tulosten määrittelyyn.

2.6.2 Yhteiskunnallisen arvon suhde vaikuttavuuteen

Arvon määrittäminen on haastavampaa kuin hyödyn, koska arvoa voidaan tarkastella useasta eri näkökulmasta eikä sille ole yksiselitteistä määritelmää (Urquhart 2015, 99). Esimerkiksi Matthews (2015) tarkastelee artikkelissaan kirjastojen arvoa yhteiskunnallisen, taloudellisen ja yhteisen hyvän näkökulmasta. Urquhartin (2015, 99) mukaan kirjastojen toiminnan yhteiskunnallinen arvo voi määrittyä sen kautta, mitä ne merkitsevät asiakkaille. Arvolla voidaan viitata myös siihen, mikä vaikutus palvelun toimimattomuudella tai epäluotettavalla toiminnalla on asiakkaaseen (Appleton ym. 2018, 279; Urquhart 2015, 91). SFS-ISO 16439:2016 -standardissa (ks. s. 10) arvon määritelmä oli tiivistetty palvelujen tärkeydeksi eri intressiryhmille.

Kirjastojen yhteiskunnallista arvoa käyttäjille voidaan selvittää esimerkiksi kuvitteellisella tilanteella, jossa kirjastoa ei ole, ja asiakkailta kysytään mistä tämä voi löytää tarvitsemaansa tietoa ja apua. Vaihtoehtoja voivat olla toinen kirjasto, Internet, sosiaalinen verkosto, tietoa löydetä ei lainkaan tai että joudutaan näkemään aikaa ja vaivaa sen löytämiseksi. (Poll 2012, 129.) Kirjaston arvoa yhteisölle tai yhteiskunnalle voidaan kartoittaa kysymällä vastaajien näkökulmaa siihen, parantavatko kirjastot elämänlaatua yhteisössä, tekevätkö ne osansa työttömyyden, köyhyyden, rikollisuuden ja turvattomuuden tunteen hoitamisessa, ovatko ne osallisena elinikäisessä oppimisessa tai tukevatko ne paikallista identiteettiä (Poll 2014, 8). Kirjastojen arvoon vaikuttavia tekijöitä ovat niiden tarjoamat tietoresurssit ja niiden rooli yhteiskunnallisina toimijoina. Lisäksi kirjastoissa tehtävä työ, kuten esimerkiksi organisointi ja luettelointi sekä asiakkaiden avustaminen, lisäävät tiedon arvoa, koska se on helpommin saatavissa ja käytettävissä. (Appleton ym. 2018, 276; Urquhart 2015, 89-90.)

Matthews (2015, 228) tarkastelee kirjastojen arvoa yhteisen hyvän ja julkisen arvon näkökulmasta. Julkinen arvo juontuu saavutettujen tulosten ja niiden saavuttamiseksi käytettyjen julkisten varojen tasapainosta. Julkinen arvo sisältää sekä tuotetut palvelut eli tuotokset sekä tulokset. Yhteisellä hyvällä viitataan julkisen organisaation tuottamiin tuotteisiin ja palveluihin. Matthews (2015, 228) mukaan kirjastot ovat olemassa lisätäkkeen arvoa yksilöiden elämään ja lopulta parantamaan yhteisön elämänlaatua. Kirjastojen julkisen arvon kehittymiseen vaikuttaa niiden rooli kolmantena paikkana, jossa ihmisillä on mahdollisuus oppia, mietiskellä sekä seurustella ja tavata muita. Sosiaalisten

verkostojen luominen vaikuttaa luottamuksen rakentumiseen yhteisössä, mikä taas voi olla yhteydessä sosiaalisen pääoman kehittymiseen. (Matthews 2015, 228.)

Matthews (2015, 212) liittää arvon tuloksiin ja vaikutuksiin. Tuloksilla hän viittaa käyttäjissä tapahtuviin muutoksiin, mikä on SFS-ISO 16439:2016 -standardin mukainen vaikuttavuuden määritelmä. Matthews (2015, 212) mukaan tunnistamalla ja arvioimalla tuloksia ja vaikutuksia voidaan osoittaa kirjaston oikea arvo. Hän ei kuitenkaan artikkelissaan tarkenna minkälaista arvoa hän tarkoittaa oikealla arvolla ja mikä sen suhde vaikuttavuuteen oikeastaan on. Tarkastellessaan kirjastojen arvoa yhteiskunnallisesta näkökulmasta Matthews (2015, 219) liittää siihen kirjaston käyttäjien saamat hyödyt palvelujen käytöstä. Hyötyjä ovat tässä esimerkiksi taitojen kehittyminen, uuden oppiminen ja asenteiden muuttuminen. Hyötyjen kumuloituessa koko yhteisö tai yhteiskunta hyötyvät suoraan tai epäsuorasti yksilöiden statuksen paranemisesta tai yhteisön kulttuurielämän rikastuessa. (Matthews 2015, 219.) Myös SFS-ISO 16439:2016 –standardi (2016, 18) liittää vaikuttavuuden arvoon todeten, että tuotokset ja tulokset voivat johtaa vaikuttavuuteen ja lopulta arvoon. Tätä suhdetta ei kuitenkaan tarkemmin selvitetä.

Viime kädessä käyttäjät ja muut mahdolliset intressiryhmät määrittelevät kirjaston yhteiskunnallisen arvon (Halpin, Rankin, Chapman & Walker 2015, 32; Poll 2012, 129; Urquhart 2015, 99). Halpin ym. (2015, 32) ehdottavat arvon käsitteellistämiseen moniulotteista lähestymistapaa, koska käyttäjän ja palvelun tarjoajan välisessä kanssakäymisessä ovat tyypillisiä kuluttamisen monimutkaiset sosiologiset, psykologiset ja symboliset aspektit. Kirjaston käyttäjät, joilla on erilaiset tarpeet ja odotukset, muodostuvat heterogeenisestä ryhmästä, jolloin voidaan olettaa myös heidän käsityksensä arvosta eroavan toisistaan samalla tavalla. Tästä syystä käyttäjien kokemaa arvoa on haastavaa tutkia ja esittää. (Halpin ym. 2015, 32.)

Edellä todetun perusteella voidaan sanoa, että yhteiskunnallinen arvo käsitteenä on selvästi monitahoisempi ja monimutkaisempi tutkia kuin hyöty. Arvon suhde vaikuttavuuteen ei ole sen yksinkertaisempi, minkä voi huomata seuraavissa muutamissa viimeisen kymmenen vuoden aikana julkaistussa tutkimusartikkelissa, joissa on käsitelty yleisten kirjastojen vaikuttavuutta ja arvoa.

Appleton ym. (2018) tutkivat Iso-Britanniassa yleisten kirjastojen rooleja ja arvoa sivuten samalla vaikuttavuuden arviointia. Tuloksissa tarkasteltiin käyttäjille kirjaston käytöstä aiheutuneiden hyötyjen ja haittojen lisäksi kirjaston käytön vaikutusta kansalaisuuteen

yksilön ja yhteisön tasolla. Tutkimus toteutettiin fokusryhmähaastatteluna. Termejä vaikuttavuus ja arvo ei artikkelissa yksiselitteisesti määritelty. Tutkimuksen tulosten perusteella arvoon vaikuttavia tekijöitä olivat erilaisten palvelujen ja fyysisten kirjojen saatavuus, koska niitä pidetään luotettavina ja uskottavina, sekä kirjastojen inklusiivisuus (Appleton ym. 2018, 279).

Chiessi (2011) teki pilottitutkimuksen Italiassa yleisten kirjastojen vaikuttavuudesta. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää kirjastojen yhteiskunnallista ja taloudellista arvoa, vaikuttavuutta ja tutkimusmenetelmän tehokkuutta vaikuttavuuden arvioinnissa. Tutkimus toteutettiin kyselyllä, joka täytettiin haastattelemalla asiakkaita. (Chiessi 2011, 3, 6-7.) Vaikuttavuuden ja arvon käsitteitä ei tutkimusraportissa määritelty. Chiessi (2011, 3) toteaa että vaikuttavuuden arviointia käsittelevät tutkimukset yrittävät osoittaa arvoa, joka kirjastolla on yksilöille ja yhteiskunnalle, kehittämällä samalla metodeja tunnistaa kirjastojen todellisia tai abstrakteja hyötyjä. Kyselyn vastausten perusteella kirjastolla on tunteellista arvoa sen käyttäjille eikä se liittynyt käytöstä saatuihin hyötyihin. Käyttäjät rakastavat kirjastojaan, mutta tekijöihin, jotka tähän vaikuttavat, ei paneuduttu. (Chiessi 2011, 22.)

Aiemmin käsitellyssä (ks. s. 12) Bawdenin ym. (2009, 66) artikkelissa todetaan, että saadaksesen selville yleisten kirjastojen arvon käyttäjille, ensimmäinen askel siihen voisi olla vaikuttavuuden arviointi. Arvoon liittyvät käsitykset tarkoituksenmukaisuudesta, sosiaalisesta arvosta, tunteellinen arvo, tiedonhalu sekä konteksti. Täten arvo on henkilökohtaista ja suhteellista. Kirjoittajat tarkoittavat sosiaalisella arvolla sitä, että kokeeko käyttäjä, että häneltä odotetaan kirjaston palveluiden käyttöä. (Bawden ym. 2011, 65-66.) Lounais-Englannissa tehdyssä osatutkimuksessa selvitettiin kirjojen lainaamisesta ja lukemisesta saatavaa arvoa kysymällä asiakkailta oppimistuloksista. Tulosten käsittelyn yhteydessä Bawden ym. (2009, 76) kirjoittavat oppimistuloksista saatuina hyötyinä, kuten esimerkiksi tietämyksen ja ymmärryksen lisääntymisenä sekä uusien taitojen hankkimisena. Saatujen hyötyjen arvosta ei ollut mainintaa.

Huysmans ja Oomes (2012, 3) ovat kehitelleet viitekehystä yleisten kirjastojen yhteiskunnallisen arvon arvioimiseksi. Raportin tutkimuskysymyksen yhteydessä yhteiskunnallisella arvolla viitataan tuottoihin tai hyötyihin. Myöhemmin artikkelissa Huysmans ja Oomes (2012, 14) kirjoittivat yhteiskunnallisen vaikuttavuuden arvioimisesta arvon arvioimisen sijaan. Vaikuttavuutta raportissa ei ole varsinaisesti määritelty ja vaikuttavuuden

yhteydessä mainitaan myös tulokset. Tuloksilla Huysmans ja Oomes (2012, 4) tarkoittavat tapahtuvia muutoksia, jotka ovat vaikuttavuuden tai hyötyjen mitta. Vaikuttavuus ja tulokset ovat tässä yhteydessä toistensa synonyymeja. Arvon ja vaikuttavuuden suhde ei käy tässäkään kovinkaan selväksi, ja lisäksi mukaan on otettu myös hyödyt.

Hosseini-Ara ja Jones (2013a, 2013b) käsittelevät artikkeleissaan vaikutusten (impact) arviointia. Hosseini-Ara ja Jones (2013b, 20) määrittelevät tulokset muutoksiksi käyttäjissä, mikä on SFS-ISO 16439:2016 -standardissa vaikuttavuuden määritelmä. Vaikutuksilla he viittaavat esimerkiksi kasvaneeseen työllisyyteen. Huomion arvoista artikkeleissa on se, että vaikutuksia ja arvoa käytetään toistensa synonyymeina, mutta tätä ei perustella mitenkään eikä arvon merkitystä määritellä.

Yhteiskunnallinen arvo tutkimuskohteena vaikuttaa olevan haastava. Terminä se ei ole helposti määriteltävissä, mikä on nähtävissä edellisten tutkimusartikkelien puutteellisissa tai kokonaan puuttuvissa käsitteiden määrittelyissä. Arvo saatettiin yhdistää suoraan myös hyötyihin (Chiessi 2011, 3; Bawden 2009, 76; Dunne ym. 2013, 42; Huysmans & Oomes 2012, 3), mikä ei helpota eri termien kuten vaikuttavuuden, hyötyjen ja arvon suhteen hahmottamista. Osalle artikkeleista yhteistä on se, että kirjaston yhteiskunnallinen arvo muodostuu jossain määrin kirjaston toiminnan aikaansaannoksista, kuten esimerkiksi erilaisista palveluista (Appleton ym. 2018, 276; Matthews 2015, 219; Poll 2012, 129 & 2014, 8; Urquhart 2015, 89-90), ja että arvon viime kädessä määrittävät kirjaston käyttäjät ja muut olennaiset sidosryhmät (Halpin ym. 2015, 32; Poll 2012, 129; Urquhart 2015, 99). Bawden ym. (2009, 66), Chiessi (2011, 3), Matthews (2015, 212) ja SFS-ISO 16439:2016 -standardi (2016, 18) toteavat, että vaikuttavuuden arviointia käytetään kirjaston yhteiskunnallisen arvon osoittamiseen. Saatuihin hyötyihin (ks. s. 12) keskittyvä vaikuttavuuden arviointi ei välttämättä onnistu tuomaan selkoa arvoon, jonka kirjaston käyttäjät kirjastoon liittävät, koska arvon muodostumiseen vaikuttavat muutkin asiat kuin pelkät palveluista saatavat hyödyt. Lisäksi sillä, mitkä asiat määritellään hyödyiksi, on merkitystä tulosten kannalta.

Vaikuttavuuden ja arvon suhdetta voi yrittää hahmottaa niiden määritelmien kautta. Vaikuttavuudella voidaan tarkoittaa kysymystä siitä, mitä kirjasto saa aikaan toiminnallaan. Yksi tapa käsittää yhteiskunnallinen arvo on se, että mitä kirjasto merkitsee sidosryhmille. Kysymykset viittaavat eri asioihin, mutta niitä yhdistävänä tekijänä on kirjaston

toiminta, koska se vaikuttaa myös yhteiskunnallisen arvon muodostumiseen. Yhteiskunnallisen arvon muodostumiseen vaikuttavat kuitenkin myös muut tekijät. Kuten Chiessi (2011, 22) totesi, kirjastolla on tunteellista arvoa käyttäjille eikä sillä ollut mitään tekemistä käytöstä saatujen hyötyjen kanssa.

3 MIKSI ARVIOIDA VAIKUTTAVUUTTA?

Tässä luvussa käsitellään vaikuttavuuden arvioinnin taustalla mahdollisesti olevia erilaisia tavoitteita ja motiiveja. Saatuja tuloksia hyödynnetään aina jotain tarkoitusta varten, muutoin koko arviointiprosessia tuskin edes toteutettaisiin johtuen muun muassa sen vaatimista resursseista. Motiivitekijät voivat olla sekä sisäisiä että ulkoisia (Kuitunen & Hyytinen 2004, 14), joista ensin mainittua käsitellään luvussa 3.1 ja jälkimmäisiä luvussa 3.2.

3.1 Sisäiset motiivit

Sisäisillä motiiveilla viitataan tässä kirjaston sisäisiin tekijöihin, joiden vaikutuksesta kirjastoissa ryhdytään niiden vaikuttavuuden arviointiin. Sisäisiä motiiveja ovat esimerkiksi tarve ja halu kehittää toimintaa sekä toiminnasta tiedottaminen ja halu vahvistaa yhteiskunnallista asemaa.

Vaikuttavuuden arvioinnin tuloksia voidaan käyttää apuna kirjaston palvelun ja toiminnan kehittämisessä arvioimalla joidenkin tai kaikkien toimintojen vaikuttavuutta. (Dunne ym. 2013, 54; Heikkinen ym. 2012, 1; Markless & Streatfield 2017, 107-108). Mikäli useampi kirjasto arvioi toimintansa tai palvelujensa vaikuttavuutta samoilla työkaluilla, tuloksia on mahdollista vertailla eri kirjastojen välillä ja näin kehittää toimintaa saatujen tietojen avulla (Heikkinen ym. 2012, 1; SFS-ISO 16439:2016, 24). Yksittäisissä kirjastoissa arvioinnin tuloksia voidaan käyttää myös päätöksenteon ja resurssien hallinnan tukena (SFS-ISO 16439:2016, 24).

Toisena motiivina vaikuttavuuden arviointiin on tuloksista ja kirjaston toiminnasta tiedottaminen ja aseman vahvistaminen yhteiskunnassa. Arvioinnin tulokset tarjoavat tietoa, jota voidaan käyttää tiedottamaan kirjaston toiminnasta ja onnistumisesta yleisesti oleellisille sidosryhmille. Myönteiset tulokset voivat tällöin vahvistaa kirjaston asemaa ja merkitystä käyttäjille ja yhteiskunnalle. (Heikkinen ym. 2012, 1; SFS-ISO 16439:2016, 25.) Esimerkiksi Vantaan kaupunginkirjaston 17.1.2019 julkaistussa tiedotteessa kerrottiin vuoden 2018 kävijälukujen nousseen 10% verrattuna edelliseen vuoteen sen jälkeen, kun Myyrmäen ja Tikkurilan kirjastojen remontit olivat valmistuneet. Remonteissa oltiin parannettu erityisesti asiakkaiden oleskelu- ja työskentelytiloja. (Vantaan kaupunki 2019.)

Vaikuttavuuden arvioinnin tuloksista tiedottamisessa on olennaista kiinnittää huomiota siihen, kenelle tuloksia esitellään ja miten ne esitetään. Tuloksista tulisi viestiä selkeästi ja ymmärrettävästi niin, että kohdeyleisö kiinnostuu saamastaan informaatiosta ja suhtautuu asiaan myönteisesti, eli on tärkeää ymmärtää kutakin kohdeyleisöä ja sitä, mikä heihin vetoaa. Hyödyllistä on raportoida kuvaamalla kirjaston aikaansaamia muutoksia, kuten esimerkiksi lukuharrastuksen kasvua tietyssä väestöryhmässä. Näin esitettynä ne tukevat dataa ja tekevät arvioinnin tuloksista vakuuttavampia. (Chiranov 2014, 99; SFS-ISO 16439:2016, 25.)

3.2 Ulkoiset motiivit

Ulkoisilla motiiveilla viitataan tässä kirjaston ulkopuolisiin tekijöihin, joiden vaikutuksesta kirjastoissa voi olla tarve arvioida omaa vaikuttavuutta. Ulkoiset motiivit liittyvät esimerkiksi vastuullisuuteen (accountability) ja tehtyjen toimenpiteiden tai toiminnan oikeuttamiseen (Kuitunen & Hyytinen 2004, 14). Marklessin ja Streatfieldin (2017, 107-108) mukaan, kun tarkastellaan kirjastosektoria kokonaisuutena, vaikuttavuuden arviointi otetaan usein käyttöön johtuen ulkoisista tekijöistä. Niitä ovat yleensä rahoittajat, suotuisa organisaatiokulttuuri tai välitön ja kiireellinen tarve, joka voi olla esimerkiksi lakkauttamisuhka.

Motiivina vaikuttavuuden arvioinnille voi olla tahto, ja mahdollisesti poliittinen tarve perustella kirjaston palveluihin käytettyjä resursseja ja tuoda esille näiden investointien positiiviset tulokset (Appleton ym. 2018, 276; SFS-ISO 16439:2016, 24). Painetta vaikuttavuuden osoittamiseen ja toiminnan oikeuttamiseen ovat lisänneet julkiseen sektoriin kohdistuneet leikkaukset vuoden 2008 maailmanlaajuisista finanssikriisiä seuranneen taantumman ja talouskurin vuoksi (Chiessi 2011, 5).

Rahoittajat voivat edellyttää kirjastoilta olemassaolon oikeutusta sekä vastuullisuutta saatujen resurssien käytöstä. Uudessa-Seelannissa haastatelluista kirjastoissa johtavassa asemassa työskennelleistä henkilöistä osaa oli pyydetty oikeuttamaan kirjaston olemassaolo ja epäsuorasti sen arvo. Ne haastatelluista, joilta tätä ei oltu pyydetty, odottivat rahoittajien ennemmin tai myöhemmin pyytävän osoittamaan kirjaston arvon. (Calvert & Goulding 2015, 280.) Koska yleiset kirjastot ovat yhteiskunnan rahoittamia toimijoita, se luo tarpeen perustella niiden merkitystä, osoittaa vaikuttavuutta ja analysoida tehokkaasti

käytettyjen resurssien tuottamia hyötyjä (Heikkinen ym. 2012, 1; Markless & Streatfield 2013, 9).

Kehysorganisaation rajallisista resursseista kilpailu on yksi tilanne, jossa kirjastoissa saatetaan turvautua vaikuttavuuden arviointiin. Esittämällä todisteita kirjaston arvosta sen käyttäjille ja ympäröivälle yhteisölle voidaan edesauttaa turvaamaan riittävä rahoitus (Chiessi 2011, 6; Creaser 2018, 88; Markless & Streatfield 2013, 14). Vaikuttavuuden arviointiin turvaudutaan todennäköisemmin tilanteessa, jossa vähäisellä henkilökunnalla yritetään yltää laajan palveluvalikoiman vaatimuksiin rajallisella ja usein pienenevillä resursseilla. Samassa tilanteessa kirjasto saattaa joutua kilpailemaan kehysorganisaation resursseista muiden tahojen kanssa kilpailun muuttuessa akuutiksi. (Markless & Streatfield 2017, 107-108.)

Myös lainsäädäntö voi edellyttää kirjaston toiminnan arviointia. Julkisesti rahoitetun toiminnan oleellinen osa on myös sen arviointi. Suomessa Kirjastolaki (Laki yleisistä kirjastoista 2016/1492, 16 §) velvoittaa kunnan arvioimaan kirjaston toimintaa, mutta ei kuitenkaan määrittele arvioinnin toteuttamista ja sen yksityiskohtia. Arvioinnin tarkoituksena on turvata kirjastolain tarkoituksen toteutuminen ja samalla tukea yleisen kirjaston toiminnan kehittämistä. Arvioinnilla avulla seurataan yleisille kirjastoille osoitettujen tehtävien toteuttamista sekä toiminnan järjestämistä. (Laki yleisistä kirjastoista 1492/2016, 16§.) Lisäksi julkishallinnon organisaatioiden toiminnan odotetaan olevan tehokasta, taloudellista ja vaikuttavaa, mikä osoitetaan tietoon perustuvalla näytöllä. Julkisen palvelun tuottajan odotetaan kehittävän toimintaansa sekä sen laatua. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010, 5.)

4 VAIKUTTAVUUDEN ARVIOINTI

Tässä luvussa ja sen alaluvuissa käsitellään erilaisia menetelmiä vaikuttavuuden arviointiin. Kirjastojen vaikuttavuutta ei yleensä voida osoittaa suoraan, jolloin käytetään korvaavia määreitä ja mittareita. Luvun 4.1 aiheena ovat päätellyt näytöt vaikuttavuudesta ja luvussa 4.2 käsitellään vaikuttavuutta osoittavia menetelmiä. Luvussa 4.3 tarkastellaan tutkimusartikkelien perusteella käytetyimpiä menetelmiä. Luvun 4.4 aiheena ovat arviointiin liittyvät haasteet. Luvussa 4.5 käsitellään arvioinnin käytäntöjä ja johtopäätöksiä alan tutkimuksissa.

4.1 Päätellyt näytöt vaikuttavuudesta

Kirjastot keräävät huomattavan määrän tilastoja toiminnastaan sekä käyttävät erilaisia suorituskykymittareita ja asiakastyytyväisyyskyselyjä arvioidessaan palvelujensa todellista ja asiakkaiden kokemaa laatua. Nämä tiedot eivät kuitenkaan vielä riitä kertomaan kirjastonkäytön vaikuttavuudesta. Saman arvoisina käynteinä laskuriin kirjautuvat niin yhden asiakkaan useiden eri kirjaston palveluiden hyödyntäminen, kuten lukupiiriin osallistuminen ja tietokoneelta tulostaminen, kuin toisen pelkkä vessassa käynti. (Haapaniemi 2013a). Asiakastyytyväisyyden selvittäminen taas auttaa arvioimaan sitä, täyttääkö kirjaston palvelut tietyt vaatimukset tai asiakkaiden odotukset (Urquhart & Turner 2016, 6). Dataa johdonmukaisesti ja säännöllisesti keräämällä on kuitenkin mahdollista saada selville ne toiminnot ja palvelut, jotka näyttäisivät vaikuttaneen käyttäjiin. Nämä päätelmät pitäisi kuitenkin vielä varmistaa vaikuttavuutta osoittavilla menetelmillä, kuten esimerkiksi asiakkailta kerättyjen näyttöjen tai havainnoinnin avulla. (SFS-ISO 16439:2016, 26.) Esimerkiksi käytön kasvun perusteella voidaan tehdä oletus, että asiakkaat ovat omaksuneet uusia ajatuksia ja tapoja toimia, kuten esimerkiksi työskentelyn kirjaston tiloissa, sähköisten kokoelmien käytön tai säännöllisen tietopalvelun käytön havaittuaan ne hyödyllisiksi, informatiivisiksi ja omiin tarkoituksiinsa sopiviksi. Käytön kasvu ei kuitenkaan vielä todista vaikuttavuuden kasvua. Oletus kasvusta pitäisi varmistaa jollain vaikuttavuutta osoittavalla menetelmällä, kuten esimerkiksi asiakaskyselyllä tai muulla tutkimusmenetelmällä. (SFS-ISO 16439:2016, 29.)

4.2 Vaikuttavuutta osoittavat menetelmät

Vaikuttavuutta osoittaviin menetelmiin lukeutuvat asiakkailta kerätyt näytöt, havainnointi, epämuodollinen näyttö ja yhdistetyt menetelmät, joista kutakin käsitellään tässä luvussa omissa alaluvuissaan. Asiakkailta kerättyä näyttöä käsitellään luvussa 4.2.1 ja havainnointia luvussa 4.2.2. Luvun 4.2.3 aiheena on epämuodollinen näyttö ja viimeisenä käsitellään yhdisteltyjä menetelmiä luvussa 4.2.4. Nämä menetelmät tuottavat laadullista ja määrällistä dataa sekä kertomuksia ja muita epämuodollisia kuvauksia kirjaston vaikuttavuudesta (SFS-ISO 16439:2016, 33).

4.2.1 Asiakkailta kerätty näyttö

Vaikuttavuutta kuvaavia tietoja voidaan kerätä kysymällä asiakkailta heidän kokemuksiinsa kirjastonkäytöstä, kirjaston vaikutuksesta heidän kulttuuri- ja lukemisharrastukseen, kirjastopalveluista saamistaan hyödyistä sekä heidän yleistä mielipidettään kirjastoista. Menetelmät voidaan jakaa kirjallisiin kyselytutkimuksiin ja suullisiin kyselyihin, joita ovat haastattelut ja teemaryhmät, sekä itsearviointiin. (SFS-ISO 16439:2016, 25.) Käyttäjiä voidaan myös pyytää arvioimaan, millaisia taitoja ja kykyjä he ovat omaksuneet kirjaston palveluja käyttämällä tai miten heidän informaatiolukutaitonsa on kehittynyt. Kysymykset on pääsääntöisesti suunnattu todellisille käyttäjille, mutta myös ei-käyttäjiä voidaan ottaa mukaan. Ei-käyttäjällä tarkoitetaan henkilöä, joka kuuluu tietyn kirjaston palvelujen kohdeyhteisöön, mutta ei käytä kyseisen kirjaston fyysisiä eikä sähköisiä palveluja. (Heikkinen ym. 2012, 4; SFS-ISO 16439:2016, 12, 26.) On kuitenkin huomattava, että kyselyt ja erilaiset haastattelut eivät pysty tunnistamaan, ovatko vastaajat todellisuudessa hyötynyt kuten he sanovat, ja että karttuivatko heidän mainitsemansa taidot tai tietämys kirjaston ansioista eikä muiden asioiden vaikutuksesta. Kyselyiden vapaiden vastausten kommentit voivat silti olla arvokkaita havainnollistaessaan kirjastojen myönteistä vaikutusta. (Poll 2014, 11.)

4.2.2 Havainnointi

Tutkimusmenetelmänä havainnoinnissa asiakkaita havainnoidaan kirjastopalvelutilanteissa. Tämä kattaa tutkijoiden tekemän osallistuvan havainnoinnin, videoinnin tai loki-analyysin avulla toteutetun epäsuoran havainnoinnin, käyttäjien kirjaamat havainnot op-

pimisestaan sekä lähdeviitteiden analyysin. Tutkijan tekemän käyttäytymisen havainnoinnin tuottama data voidaan nähdä objektiivisempänä kuin asiakkailta itseltään kerätty näyttö (Poll 2012, 127). Tutkittavaa tilannetta tarkkaillaan ja merkitykselliset seikat, toiminnot ja käyttäytyminen dokumentoidaan. Käyttäytymistä arvioidessa voidaan käyttää asteikkoja. Havainnointi voi olla strukturoitua, jolloin havainnoijalle annetaan suunnitelma, jossa on tiedot, mitä tutkittavan kohteen käytöksessä on huomioitava ja miten havainnot on koodattava. Strukturoimattomassa havainnoinnissa havainnoijalle annetaan vain tutkimuksen yleiset puitteet. Osallistuvassa havainnoinnissa tutkija osallistuu tutkittavan ryhmän tai yhteisön toimintaan havainnoidessaan sen käyttäytymistä. Havainnointi voi olla avointa tai salaista. Avoimessa havainnoinnissa kohteet tietävät, että heitä havainnoidaan, mikä voi vaikuttaa heidän käyttäytymiseen. Tulosten pätevyyden varmistamiseksi voi joskus olla tarpeen käyttää salaista havainnointia, jossa kohteet eivät tiedä kuka havainnoija on. (SFS-ISO 16439:2016, 26-27, 50.)

Havainnointia voidaan toteuttaa pienimuotoisena, jolloin kirjaston henkilökunnan on helppo toteuttaa se. Pienimuotoisena havainnointi vie vähemmän aikaa, ja dataa saadaan riittävä ja helposti käsiteltävissä oleva määrä. Havainnoimalla voidaan huomioida paljon eri asioita, kuten esimerkiksi mitä asiakkaat kirjastossa tekevät, kuinka kirjaston toimintatapoja ja palveluja voidaan parantaa sekä kuinka parantaa vuorovaikutusta asiakaskohtaamisissa. (Markless & Streatfield 2013, 128.) Havainnointi voidaan toteuttaa myös epämuodollisena, jolloin kirjaston henkilökunta voi tehdä sitä työnsä ohessa, kunhan he tietävät mitä pitää tarkkailla. Epämuodollista havainnointia voi hyödyntää esimerkiksi olemalla vierailijaryhmien mukana, jolloin voidaan havainnoida esimerkiksi uusien käyttäjien ensivaikutelmaa kirjastosta. (Markless & Streatfield 2013, 129.)

4.2.3 Epämuodollinen näyttö

Epämuodollinen näyttö pohjautuu kertomuksiin, jotka perustuvat kirjaston käyttäjien henkilökohtaisiin havaintoihin ja kokemuksiin. Sitä ei kerätä järjestelmällisesti eikä testata empiirisesti. Epämuodollista näyttöä ei yleensä pidetä tieteellisesti eikä tilastollisesti pätevänä, mutta se voi antaa ideoita uusille tutkimuksille sekä tukea ja havainnollistaa muilla menetelmillä saatuja tuloksia. Epämuodollisen näytön lähteitä voivat olla asiakaspalaute, kyselyiden vapaamuotoiset vastaukset, haastattelut ja kirjaston henkilökunnan kertomukset asiakaspalvelun asiakaskohtaamisista. (SFS-ISO 16439:2016, 48-49.) Myös

sosiaalista mediaa voi olla mahdollista hyödyntää epämuodollisen näytön keräämisessä (Markless & Streatfield 2013, 130).

Brophy (2008, 13) ehdottaa artikkelissaan kvalitatiivisiin menetelmiin kuuluvien etnografian, ulkopuolisen asiantuntijan arviointia ja narratiivien sekä näiden yhdistelmien hyödyntämistä vaikuttavuuden arvioinnissa. Brophyn (2008, 15) mukaan narratiivien ja tarinoiden avulla voidaan päästä kiinni rikkaaseen kuvaan ja kirjaston saavutusten tärkeimpiin piirteisiin hukkaamatta niiden kontekstia. Calvert ja Goulding (2015, 284-285) toteavat, että tarinoiden ja narratiivien käytöllä voitaisiin havainnollistaa kirjastojen yhteiskunnallista arvoa ja vaikuttavuutta. Asiakaskyselyissä ilmeneviä lyhyitä tarinoita kirjaston avusta ei useinkaan tuoda esille, vaikka nämä narratiivit voisivat olla hyvä keino välittää tietoa kirjaston arvosta. Tarinat ovat helposti ymmärrettäviä ja omaksuttavia eri sidosryhmille, jolloin ne herättäisivät myös vastakaikua. Narratiivisen datan keräämisessä on kuitenkin omat haasteensa. Sitä pitäisi kerätä systemaattisesti, saada säännöllisesti ja tietystä asiasta, ja olla varma, että asiakas on oikeasti tyytyväinen palveluun, mutta todellisuudessa tämän toteutuminen on epävarmaa. (Calvert & Goulding 2015, 285.)

4.2.4 Yhdistellyt menetelmät

Yhdistellyissä menetelmissä nimensä mukaisesti yhdistellään eri menetelmiä. Yhdistetyissä menetelmissä käytetään hyväksi sekä määrällistä että laadullista aineistoa. Esimerkiksi asiakkaiden käyttäytymisen muutoksia kuvaaviin tilastotietoihin voidaan yhdistää haastatteluista tai kohderyhmäkeskusteluista saatuja tuloksia, jolloin saadaan monipuolisempi kokonaiskuva. (SFS-ISO 16439:2016, 25.) Erityyppiset ja eri lähteistä saatujen tietojen keruu ja analysointi voivat tarjota kattavammat ja vivahteikkaammat tulokset, jotka antavat paremman kuvan kirjastojen vaikuttavuudesta ja sen tunnistamisesta. Samalla se lisää luottamusta muiden tutkimusmenetelmien tuottamiin päätelmiin. Kirjastoja tutkittaessa yhdisteltyjä menetelmiä on mahdollista käyttää iteratiivisesti niin, että yhden tutkimuksen tulosten pohjalta tehdään jatkotutkimus, jonka avulla voidaan ymmärtää paremmin edellisestä tutkimuksesta jääneitä kysymyksiä ja kirjaston vaikuttavuutta. Esimerkiksi käyttäjäkyselyt tarjoavat sekä määrällistä että laadullista tietoa, jota voidaan jatkotutkimuksessa monipuolistaa kohderyhmähaastatteluilla vaikuttavuuden arvioimiseksi. Uuteen käyttäjäkyselyyn voidaan valmistautua kohderyhmähaastatteluilla, joilla voidaan löytää kyselyn laadinnan kannalta tärkeitä käyttäjien tarpeita ja huolenaiheita. (SFS-ISO 16439:2016, 27.)

4.3 Yleisimmin käytettyjä menetelmiä

SFS-ISO 16439:2016 -standardissa (2016, 24) todetaan, että käytetyimmät vaikuttavuuden arvioinnin menetelmät ovat laadullisia, joista useimmiten käytetään kyselytutkimuksia. Myös Poll (2014, 5) toteaa kyselytutkimusten olevan käytetyin menetelmä kirjastojen vaikuttavuuden arviointiin. Tarkastelemalla vuosien 2008-2018 aikana julkaistuja tutkimusartikkeleita, joissa on tutkittu yleisten kirjastojen vaikuttavuutta, saadaan vahvistus kyselytutkimusten suosiolle. Muita käytettyjä menetelmiä olivat kyselyn ja haastattelun yhdistelmät sekä kohderyhmäkeskustelut.

Suomessa toteutettiin valtakunnallinen yleisten kirjastojen käyttäjäkysely viimeksi vuonna 2018 ja sitä ennen 2013 (Kirjastot.fi 2018). Kyselyn tarkoituksena on ollut selvittää kirjastojen työn laadukkuutta, vaikuttavuutta ja asiakkaiden kokemia hyötyjä eri alueilla (Heikkinen ym. 2012, 1; Seppänen & Laitinen 2012, 6). Seitsemästä yleisten kirjastojen vaikuttavuutta käsitelleestä tutkimusartikkelista puhdasta kyselyä käytettiin tutkimusmenetelmänä neljässä (Chiessi 2011; Bawden ym. 2009; Skarzynski & Nassimbeni 2016; Vakkari ym. 2016). Näistä yksi kysely (Chiessi 2011) täytettiin vastaajaa haastatteleamalla ja muissa tutkimuksissa vastaajat täyttivät lomakkeet itse. Kaksi tutkimusta (Dunne ym. 2013; Quick, Prior, Toombs, Taylor & Currenti 2013) toteutettiin tekemällä ensin kysely ja sen jälkeen haastatteleamalla osaa kyselyyn vastanneista. Quick ym. (2013, 9) selvittivät tutkimuksessaan yleisten kirjastojen ja sen asiakastietokoneiden käytön hyötyjä EU:n alueella. Kyselyn ja asiakkaiden haastattelun lisäksi haastateltiin myös kirjastojen henkilökuntaa. Appleton ym. (2018) käyttivät fokusryhmähaastattelua selvittämään yleisen kirjaston rooleja, arvoa ja vaikuttavuutta kansalaisuuden kehittymiseen.

Kyselyitä datan keräämiseen käytetään myös jo aiemmin mainitussa Project Outcome -palvelussa (ks. s. 15) sekä Global Libraries -aloitteen yleisten kirjastojen kehittämisprojekteissa. Project Outcome -sivustolla tarjolla olevat työkalut ovat heti tehtävät kyselyt, seurantakyselyt sekä Outcome Measurement Guidelines, jotka auttavat edistyneempien mittausmetodien laatimisessa ja joilla voidaan osoittaa pitkällä aikavälillä vaikuttavuutta. Kyselyiden avulla kerättävä data osoittaa hyötyjä, joita kirjaston toiminnasta seuraa. (Project Outcome 2019.)

Bill ja Melinda Gates -säätiön Global Libraries -aloitteen tarkoituksena on tarjota yleisissä kirjastoissa pääsy informaatioon teknologian avulla eri maissa. Kehittämishankkeiden tarkoituksena on selvittää paikallisia tarpeita, hankkia tarvittavaa välineistöä kirjastoille, kouluttaa henkilökuntaa ja auttaa kirjastoja hankkimaan tukea pitkäaikaiselle rahoitukselle. (Paley, Cottrill, Errecart, White, Schaden, Schrag, Douglas, Tahmassebi, Crocker & Streatfield 2015, 133.) Informaation saatavuuden lisääntymisen vaikutuksia käyttäjien elämään arvioidaan vaikuttavuusindikaattoreilla (Common Impact Measurement System), ja dataa indikaattoreita varten kerätään kyselyillä. (Paley ym. 2015, 134, 137).

4.4 Vaikuttavuuden arvioinnin haasteet

Kirjastojen vaikuttavuuden arviointi on prosessina monimutkaisempi ja vaativampi verrattuna perinteisten panos- ja tuotostietojen keruuseen tai suorituskyvyn arviointiin esimerkiksi siksi, että vaikuttavuutta voidaan arvioida yksilöiden, yhteisöjen tai yhteiskunnan tasolla. (SFS-ISO 16439:2016, 22). Tässä luvussa arviointiin liittyviä haasteita käsitellään omissa alaluvuissaan. Luvussa 4.4.1 käsitellään vaikuttavuuden abstraktisuutta ja vaikeaa operationalisointia. Seuraavan luvun 4.4.2 aiheena on kirjaston vaikutuksien tunnistaminen. Luku 4.4.3 käsittelee vaikuttavuuden vaihtelua. Luvussa 4.4.4 tarkastellaan laadullisen datan subjektiivisuutta ja mitä se merkitsee. Luvussa 4.4.5 aiheena ovat arvioinnin toteuttamisen haasteet.

4.4.1 Abstraktisuus ja vaikea operationalisointi

Vaikuttavuuden arvioinnin on tehnyt haasteelliseksi se, ettei sille ole ollut olemassa selkeää määritelmää. Rajavaara (2007, 16) antaa tästä hyvän esimerkin: ”kun halutaan viitata yhteiskuntapoliittisten toimien vaikuttavuuteen, saatetaan puhua myös vaikutuksesta, vaikutuksista, muutoksesta, seurauksista, merkityksestä, hyödyistä tai onnistumisesta”. Hosseini-Aran ja Jonesin (2013a, 4) mukaan tulokset (outcomes) ja vaikutukset (impacts) ovat luonteeltaan samanlaisia, mutta eroavat yleisön perusteella. Tulokset viittaavat muutoksiin kirjastonkäyttäjissä ja kyseinen muutos tarkoittaa sidosryhmille vaikutuksia. Tulosten ja vaikutusten välisenä erona on myös vaikuttavuuden ilmentyminen yhteisössä pitkällä aikavälillä. Matthews (2015, 211) määrittelee tulokset (outcome measures) muutoksina asiakkaassa. Vaikuttavuus (impact measures) tarkoittaa muutoksia, jotka tapahtuvat yhteisön sisällä ja tätä muutosta arvioidaan myöhemmin (Matthews 2015, 212).

Käytännössä yksilöissä ja yhteisöissä tapahtuvista muutoksista puhutaan vaikutuksina, tuloksina ja vaikuttavuutena. Samassa yhteydessä esiintyy usein myös termi hyödyt, kuten jo aiemmin todettiin (ks. s. 11). Nämä kaksi esimerkkiä kuvaavat hyvin epäselvyyksiä vaikuttavuuden termin määrittelyssä ja niiden suhteissa.

Koska vaikuttavuutta on haastavaa operationalisoida, ollaan sitä eri tutkimuksissa lähestytty muun muassa arvon ja saatujen hyötyjen näkökulmasta, jota käsiteltiin aiemmin luvussa 2.6 (ks. s. 11). Vuonna 2014 julkaistun ja kaksi vuotta myöhemmin suomeksi käännetyn SFS-ISO 16439:2016 -standardin myötä kirjastoalalle saatiin määritelmä vaikuttavuudelle, jossa se määritellään muutoksiksi, joita palvelujen käyttäjissä tapahtuu. Näiden muutosten määrittely jää kuitenkin kirjastojen omalle vastuulle. Jotta vaikuttavuutta voidaan arvioida, pitää ensin määritellä miten se ilmenee ja mikä sitä ilmaisee. Haasteellista on tunnistaa nämä tiedot, jotka kuvaavat ja mittaavat kirjastojen aineistojen, palvelujen ja asiantuntemuksen merkitystä asiakkaalle (SFS-ISO 16439:2016, 25-26). On kuitenkin huomattava, että vaikka asiakkaat olisivatkin tyytyväisiä palveluun ja sillä olisi merkitystä, siitä ei välttämättä seuraa muutoksia asiakkaassa (Bawden yms. 2009, 79).

4.4.2 Kirjaston vaikutuksien tunnistaminen

Vaikutukset yksilöihin ovat monimutkaisia. Yleisesti ottaen ei ole mahdollista erottaa kirjaston vaikutuksia muista eikä osoittaa, että muutokset johtuvat nimenomaan kirjaston palveluista. Vaikutusmekanismit ja muut toimintaympäristön muuttujat ovat vaikeita tunnistaa (Haapaniemi 2013b, 14). Käyttäjät voivat saada tietoja ja taitoja ystäviltä tai opettajilta, käyttämällä tiedotusvälineitä kirjaston ulkopuolella tai etsimällä Internetistä. Koska useimmiten ei voida todistaa, että juuri kirjasto on aiheuttanut tietyn muutoksen ihmisissä, joudutaan käyttämään korvaavia menetelmiä todentamaan edes osittainen kirjaston myötävaikutus. (SFS-ISO 16439:2016, 23.) Arviointia koskevassa kansainvälisessä keskustelussa ovatkin viime vuosina keskeisenä olleet termit *attribution* ja *contribution*. Ensinnäkin mainittu termi viittaa kausaliiteettiin eli siihen onko jokin kirjaston palvelu saanut aikaan havaitut muutokset. Jälkimmäinen termi taas tarkoittaa myötävaikuttamista ja joka tunnistaa muutokseen vaikuttavat eri tekijät. Attribuutiotutkimuksissa taustalla on ollut ajatus kausaliiteetista ja oletus siitä, että palvelulla on aina jokin suora vaikutus. Ongelmana siinä on kuitenkin se, ettei se huomioi elinympäristön vaikutusta, mikä on osaltaan vaikuttanut myötävaikutuksen selvittämisen mielekkyyteen. (Markless & Streatfield 2017, 108.)

Kirjaston vaikutusten tunnistaminen on haastavaa senkin vuoksi, että yhteiskunnallinen vaikuttavuus näkyy yleensä vasta pidemmällä aikavälillä ja on usein epäsuoraa muodostuen vaikutuksista yksittäisiin ihmisiin. Esimerkiksi työttömille tarkoitetuilla työpajoilla on välitön vaikutus osallistujiin, jotka saavat tukea työn hakemiseen. Ajan mittaan niillä saattaa olla epäsuoraa vaikutusta koko yhteiskuntaan, koska ne voivat osaltaan auttaa alentamaan työttömyyttä. Tiettyä yhteisöä palvelevalla kirjastolla on myös subjektiivinen arvo yhteisön jäsenille, esimerkiksi sen vuoksi, että se on heidän käytössään lähes aina tarpeen niin vaatiessa. (SFS-ISO 16439:2016, 21.)

4.4.3 Vaikuttavuuden vaihtelu

Vaikuttavuuden määrittely on vaikeaa, koska muutokset yksilössä, ryhmässä tai yhteisössä ovat usein epäsuoria ja abstrakteja, mikä tekee niistä hankalia tunnistaa ja muuttaa määrällisiksi. Palveluiden käytöstä saatujen hyötyjenkin todentaminen voi olla haastavaa (Haapaniemi ym. 2012, 111). Lisäksi kirjaston palveluiden käyttö voi vaikuttaa eri tavoin eri käyttäjäryhmiin ja yksilöt kokevat kirjastojen palvelut eri tavoin. Tulosten kansainvälinen vertailtavuus heikkenee, koska käsitykset siitä, mikä on hyödyllistä oppimiselle ja opiskelulle, ammattiuuralle ja yksityiselämälle sekä siitä, mikä hyödyttää yhteisöä ja yhteiskuntaa, voivat vaihdella maittain. Pitkäaikaisia vaikutuksia on vaikea osoittaa, koska samat koehenkilöt eivät välttämättä ole käytettävissä tai he eivät kykene erittelemään kokemuksiaan pitkällä aikavälillä. (Poll 2012, 128; SFS-ISO 16439:2016, 23-24.)

4.4.4 Laadullisen datan subjektiivisuus

Laadullisen datan subjektiivisuus saattaa olla haaste tulosten uskottavuuden suhteen, koska tavallisesti kirjastoissa on tapana käyttää määrällisiä menetelmiä tuottamaan kovaa, todistettavissa olevaa dataa. Käytetyimmät vaikuttavuuden arvioinnin menetelmät ovat laadullisia, kuten esimerkiksi kyselytutkimuksia, haastatteluja, kohderyhmäkeskusteluja tai kertomuksista koottuja epämuodollisia näyttöjä. Näin koottu data on väistämättä subjektiivista ja kuvaa vastaajien koettuja arvoja, tunteita ja käsityksiä. Haastatteluihin tai epämuodollisiin näyttöihin perustuvia tuloksia ei ehkä pidetä riittävän luotettavina tai vaikuttavina esitettäväksi rahoittajille tai veronmaksajille. (SFS-ISO 16439:2016, 24.) Yksittäisiä tarinoita ei välttämättä haluta käyttää esimerkkeinä, koska ne saatetaan nähdä niin sanotusti kerman kuorintana. Toisaalta isomman määrän kerääminen saatetaan kokea työläänä (Markless & Streatfield 2017, 115). Lisäksi on myös mahdollista, että rahoittajat

ovat kiinnostuneempia perinteisistä tilastoista, koska taloudelliset tiedot ovat niitä, joita kirjanpitäjä haluaa nähdä (Calvert & Goulding 2015, 285).

4.4.5 Arvioinnin toteuttamisen haasteet

Arvioinnin käytännön toteutukseen liittyy omia haasteitaan. Vaikeuksia vaikuttavuuden arviointiin saattaa aiheuttaa kirjaston henkilökunnan kokemattomuus arvioinnissa sovellettavien menetelmien käytössä. Lisäksi arviointiin tarvittava työmäärä saattaa vaikuttaa kielteisesti vaikuttavuuden arvioinnin toteuttamiseen. Määrällisiä suoritteita koskevat tiedot saadaan usein automaattisesti kirjaston järjestelmistä tai palvelimilta, kun taas vaikuttavuutta kuvaavien tietojen kerääminen on monimutkaisempi ja eri vaiheita sisältävä prosessi. Ongelmaa voidaan helpottaa rajaamalla vaikuttavuuden arviointi kriittisiin kysymyksiin, kuten esimerkiksi kirjaston tärkeimpien tavoitteiden saavuttamisen kannalta olennaisiin palveluihin. (SFS-ISO 16439:2016, 24.)

Kirjastoissa ei aina ole välttämätöntä toteuttaa omaa vaikuttavuuden arviointia, vaan sen sijaan voidaan hyödyntää muissa kirjastoissa tehtyjä arviointeja. Riippuu kuitenkin rahoittajista, hyväksyvätkö he esimerkiksi muissa maissa tehtyjä arviointeja vai edellyttävätkö he kotimaassa tehtyjä tai kyseessä olevan kirjaston toteuttavan itse oman arvioinnin. On mahdollista, että vain hyvin paikallisella tutkimuksella ja datalla on merkitystä rahoittajille. (Calvert & Goulding 2015, 282-283.)

Haasteet eivät lopu arvioinnin tulosten saamisen myötä. On mahdollista, että joku sidoryhmistä ei pidä saatuja tuloksia uskottavina, koska ne ovat liian hyviä ollakseen totta. He saattavat myös kyseenalaistaa kirjaston itse tekemän arvioinnin ja siinä käytetyt metodit epäillen metodien antavan joka tapauksessa positiivisen tuloksen. On mahdollista, että he olisivat myönteisempiä esimerkiksi ulkopuolisen konsultin tekemälle arvioille, koska konsultti nähdään objektiivisena saadessaan palkkion arvioinnin tekemisestä. (Calvert & Goulding 2015, 281-282.)

Tuloksia tulkittaessa saatetaan törmätä ongelmiin, mikäli ennakkoon ei ole päätetty millaisia tuloksia odotetaan. Calvert ja Goulding (2015, 282) kiinnittivät tähän seikkaan huomionsa haastatellessaan johtavassa asemassa kirjastoissa työskenteleviä henkilöitä, jotka olivat aiemmin osallistuneet kirjastojen taloudelliseen arvion arviointiin. Kahden kirjaston samantyyppiset tulokset oli tulkittu ensimmäisessä kirjastossa liian korkeiksi ja toisessa taas liian mataliksi.

4.5 Arvioinnin käytännöistä alan tutkimuksissa

Kirjastojen vaikuttavuuden arvioinnista on kirjoitettu paljon, mutta tutkimukset eroavat toisistaan laajuudeltaan, määritelmiltään ja metodeiltaan (Dunne ym. 2013, 53). Vaikuttavuuden arviointiin ei ole kehitetty tiettyjä standardoituja menetelmiä, ja esimerkiksi pelkästään eri kirjastojen toteuttamissa kyselyissä saatetaan käyttää hyvin erilaisia kysymyksiä. SFS-ISO 16439:2016 -standardissa on annettu esimerkkejä kyselyistä, mutta kirjastojen tarpeet datan suhteen vaikuttavat kyselyn muotoutumiseen.

Appleton ym. (2018, 282) huomauttavat artikkelissaan, että yhden kirjastosektorin tulokset eivät välttämättä ole yleistettävissä toiseen. Heidän tutkimuksessaan osa haastateltavista käytti sekä julkisia, että tieteellisiä kirjastoja, ja he kokivat ne erilaisina palveluina tiedon saatavuuden suhteen, mikä viittaisi siihen, että samat arviointityökalut eivät sellaisenaan sovellu eri sektoreille. Samankaltaisen ajatuksen esitti Brettle, Maden-Jenkins, Anderson, McNally, Pratchett, Tancock, Thornton ja Webb (2011, 18), joiden mukaan eri kirjastoille sopivan yhden arviointimallin kehittämisen haasteena ovat monet erilaiset muuttujat malleihin ja mitattaviin tuloksiin nähden.

Markless ja Streatfield (2017, 107) toteavat, että viimeisen kymmenen vuoden aikana vaikuttavuuden arvioinnin kehittyminen on ollut epätasaista ja monet sovellukset ovat olleet sektorikohtaisia eikä mikään käytäntö ole levinnyt kaikille sektoreille. Koska kirjastot ovat erilaisia monessa suhteessa eivätkä niiden tavoitteetkaan ole samanlaisia, vaikuttavat ne väistämättä siihen, miten vaikuttavuuden arviointi toteutetaan. Tavoitteet määrittelevät sen, mitä toiminnalla tavoitellaan ja millaisia tuloksia odotetaan sekä milaista näyttöä kerätään (Markless & Streatfield 2017, 108).

5 TUTKIMUSASETELMA

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on selvittää yleisten kirjastojen työntekijöiden näkemyksiä vaikuttavuuden arvioinnista. Kimmokkeena tälle tutkielmalle toimi Calvertin ja Gouldingin (2015) tutkimus, jossa oli selvitetty 19 kirjastojen johtavassa asemassa olevien henkilöiden näkemyksiä taloudellisen arvon ja yhteiskunnallisuuden vaikuttavuuden mittaamisen tarkoituksesta, tuloksista ja lähestymistavoista haastatteleamalla heitä. Kirjastoista kuusi oli akateemisia kirjastoja, kaksi koulukirjastoa, kolme julkista kirjastoa ja kahdeksan erikoiskirjastoa. Osa haastatelluista oli ollut osallisina 1990-luvulla toteutetussa tutkimuksessa, jossa oli laskettu kirjastojen taloudellista arvoa. Heidät oli tarkoituksella valittu haastateltaviksi, koska tutkijat halusivat selvittää, mitä tapahtui, kun kirjastoissa arvioitiin taloudellista arvoa. (Calvert & Goulding 2015, 276-277, 281.) Yleisten kirjastojen työntekijöiden näkemyksiä vaikuttavuudesta on tämän hetkisen tiedon mukaan tutkittu hyvin vähän eikä Calvertin ja Gouldingin tutkimuksen lisäksi löytynyt muita englannin- tai suomenkielisiä aihetta käsitteleviä tutkimuksia tai artikkeleita.

5.1 Tutkimuskysymys

Jotta tutkimuksessa päästään alkuun, muotoillaan tutkimuskysymys. Se on usein yleisluonteinen kysymys, joka muodostaa koko tutkittavan kokonaisuuden. Tutkimuskysymys pyritään esittämään mahdollisimman selkeästi ja täsmällisesti. Kysymyksen analysoinnin ja tarkentamisen myötä voidaan muodostaa osakysymykset. Niihin saadut vastaukset mahdollistavat varsinaiseen tutkimuskysymykseen vastaamisen. (Hirsjärvi, Remes & Savara 2009, 126, 128.)

Kirjastojen vaikuttavuutta on tutkittu Suomessa vähän eikä varsinaisia vaikuttavuuden arviointeja ole juuri toteutettu. Koska yleisten kirjastojen työntekijät näkevät päivittäin työssään käytännössä, mitä erilaisista kirjaston palveluista seuraa niiden käyttäjille, on kiinnostavaa kuulla, millaisia käsityksiä heillä on vaikuttavuudesta ja sen arvioinnista, sekä miten se suhteutuu aiempaan tutkimukseen, jota kirjastojen vaikuttavuudesta on tehty. Tutkimuskysymykseksi muotoutui kysymys:

Mitä näkemyksiä yleisten kirjastojen työntekijöillä on vaikuttavuudesta ja sen arvioinnista?

Koska varsinainen tutkimuskysymys on laaja ja jotta siihen voitaisiin vastata, on se jaettu seuraaviin neljään tarkentavaan osakysymykseen:

- 1) Miten vaikuttavuus terminä ymmärretään kirjastojen työntekijöiden keskuudessa?*
- 2) Kuinka tärkeänä vaikuttavuuden osoittamista pidetään ja miksi?*
- 3) Tarvitaanko vaikuttavuuden osoittamiseen paikallista dataa?*
- 4) Miten vaikuttavuutta pitäisi mitata tai arvioida?*

Näihin osakysymyksiin saatavien vastausten avulla voidaan vastata varsinaiseen tutkimuskysymykseen. Osakysymysten aiheita on käsitelty tämän tutkielman teoriaosuudessa, ja siten ne pohjaavat aiempaan tutkimukseen, mitä yleisten kirjastojen vaikuttavuuteen liittyy. Ensimmäisen osakysymyksen, jonka aiheena on vastaajien käsitykset vaikuttavuuden merkityksestä, vastausvaihtoehdoissa käytettiin kirjastoalan julkaisuissa ja tutkimuksissa esiintyneitä vaikuttavuuden määritelmiä. Kysymys kartoittaa näkemyksiä vaikuttavuuden termin ymmärtämisestä sekä jossain määrin sitä, kuinka hyvin SFS-ISO 16439:2016 -standardi tunnetaan kirjastojen työntekijöiden keskuudessa, ja onko se onnistunut selventämään vaikuttavuuden määritelmää. Toinen osakysymys selvittää sitä, kuinka tärkeänä vaikuttavuuden osoittamista pidetään ja mitä motiiveja siihen liittyy. Kolmas osakysymys kysyy näkemyksiä siitä, tarvitaanko kirjastoissa paikallista dataa vaikuttavuuden osoittamiseen vai voidaanko hyödyntää muualla tehtyjä arviointeja ja tutkimuksia. Neljäs osakysymys kartoittaa näkemyksiä siitä, mitkä ovat kirjastojen työntekijöiden keskuudessa soveltuvimmaksi koetut menetelmät vaikuttavuuden arviointiin. Tutkimuksen tavoitteena on täten saada kattava kuva käsityksistä, joita yleisten kirjastojen työntekijät liittävät vaikuttavuuteen ja sen arviointiin.

5.2 Tutkimusstrategia

Termillä tutkimusstrategia viitataan tutkimuksen menetelmällisten ratkaisujen kokonaisuuteen. Tutkimusmenetelmä on siitä erillinen suppeampi käsite. Tutkimuskysymys ratkaisee sen, mihin tutkimusstrategiaan ja tutkimusmetodiin tai -metodeihin päädytään, jotta kysymykseen voidaan vastata. (Hirsjärvi ym. 2009, 132.) Koska tämän tutkimuksen tarkoituksena on selvittää kirjastojen työntekijöiden näkemyksiä vaikuttavuudesta, tutkimusstrategiaksi valittiin survey-tutkimus. Siinä kerätään tietoa standardoidussa muo-

dossa joukolta ihmisiä joko kyselylomakkeella tai haastattelemalla heitä. Kyselylomakkeen avulla kerätyn aineiston avulla ilmiöitä pyritään selvittämään kuvailemalla ja vertailemalla saatua dataa. (Hirsjärvi ym. 2009, 134.)

5.2.1 Tutkimusmenetelmä

Tämä tutkimus on laadullinen, sillä siinä pyritään ymmärtämään tutkimuskohdetta (Koppa 2019a). Tutkimusmenetelmänä käytetään kyselyä, koska tarkoituksena on saada laaja yleiskuva käsityksistä vaikuttavuuden suhteen. Kysely on aineistonhankintamenetelmä, jossa tietyillä kriteereillä valitulta ihmisjoukolta kysytään vastauksia samoihin kysymyksiin (Koppa 2019b). Tämän tutkimuksen kohderyhmänä ovat yleisten kirjastojen työntekijät, ja koska tarkoituksena oli kartoittaa mahdollisimman monen vastaajan näkemyksiä vaikuttavuuteen liittyen, oli kysely luonnollinen valinta aineistonhankintamenetelmäksi. Jotta vastaajia saataisiin mahdollisimman monta, kyselylomake luotiin E-lomake -palveluun täytettäväksi verkossa. Linkki kyselyyn lähetettiin kirjastot.fi -sivuston Kirjasto-kaapeli -keskustelufoorumille sekä sähköpostilla yhteensä 30 Suomen suurimpien kaupunkien kirjastojen tiedotusvastaaville.

5.2.2 Kyselylomakkeen laadinta

Lähtökohtana kyselylomakkeen laatimisessa oli pitää se lyhyenä ja ytimekkäänä, jotta vastauksia saataisiin mahdollisimman paljon. Vaikuttavuus ei ole aiheena yksinkertaisimmasta päästä, minkä vuoksi uhkana oli vastaajien vähäinen määrä. Kyselylomakkeessa oli lopulta yhteensä 11 kohtaa, joihin vastata. Neljä ensimmäistä kysymystä kartoittivat vastaajien taustatietoja, joita olivat sukupuoli, ikä, asuinpaikka ja työnkuva. Vaikuttavuutta koskeneita kysymyksiä oli yhteensä kuusi, minkä lisäksi vastaajilla oli myös erikseen mahdollisuus halutessaan kirjoittaa vapaasti kommentti aiheeseen tai kyselyyn liittyen. Vaikuttavuutta koskeneissa kysymyksissä vastausvaihtoehdot olivat Likert-asteikolla, joka ilmaisee asenteita, Erittäin tärkeää - Toisarvoista, sekä monivalintoja ja avoimia vastauksia.

Kyselylomakkeen kysymysten laatimisen apuna käytettiin Calvertin ja Gouldingin (2015) artikkelia, joka perustui heidän tekemään tutkimukseen, jossa oli haastateltu kirjastojen johtavissa asemissa olevia henkilöitä vaikuttavuuden arvioinnista. Artikkelissa esille tulleiden aiheiden perusteella muodostettiin kolme kyselylomakkeen vaikuttavuutta koskevista kysymyksistä. Nämä kysymykset olivat 7. *Miksi vaikuttavuuden osoittaminen*

on tärkeää, 8. Riittävätkö kansainväliset tai kotimaassa muissa yleisissä kirjastoissa tehdyt tutkimukset vaikuttavuuden osoittamiseen kehysorganisaatiolle ja 10. Miten vaikuttavuutta pitäisi mielestäsi mitata? Seitsemännen kysymyksen tarkoituksena oli kartoittaa motiiveja vaikuttavuuden arvioinnin taustalla. Kahdeksannen kysymyksen tarkoituksena oli selvittää paikallisen datan merkitystä ja 10. kysymyksessä haluttiin kartoittaa eri arviointivaihtoehtoja.

Kyselyn viides kysymys oli ensimmäinen vaikuttavuutta koskenut kysymys, ja siinä vastaajilta tiedusteltiin mitä he ymmärtävät vaikuttavuudella tarkoitettavan. Vastausvaihtoehdot oli poimittu SFS-ISO 16439:2016 -standardista sekä Marketta Rajavaaran (2006) *Yhteiskuntaan vaikuttava Kela. Katsaus vaikuttavuuden käsitteisiin ja arviointiin* -julkaisusta. Rajavaaran määritelmistä vaihtoehtoina olivat neljä, ja kaksi oli jätetty pois tarkoituksella. Rajavaara ei ollut erottanut tavoite- ja päämäärälähtöistä arviointia toisistaan, mutta kyselyn vaihtoehdoissa ne oli erotettu. Pois jätetyt määritelmät olivat *vaikuttavuus toimenpiteen seurauksena* ja *palvelujärjestelmän kyky saada aikaan vaikutuksia*. Ensin mainittu oli jätetty pois, koska siinä vaikuttavuus määritellään erotukseksi jonkin palvelun toteuttamisen ja toteuttamatta jättämisen välillä. Lähestymistapana se edellyttäisi ajallisen vertailun lisäksi kokeellista tai puolikokeellista tutkimusasetelmaa koe- ja kontrolliryhmineen, minkä toteuttaminen kirjastoissa olisi varsin haastavaa ja työlästä. Jälkimmäinen määritelmä oli jätetty pois, koska se arvioi vain valmiutta tai kapasiteettia saada aikaan vaikutuksia, mutta ei itse vaikutuksia.

Kyselyn 9. kysymyksen *Mitä osa-aluetta vaikuttavuudesta pitäisi mitata* vastausvaihtoehtojen muodostamisessa oli hyödynnetty Bertotin ja McCluren (2003, 599-600) artikkelissa esitettyjä vaikuttavuuden eri ilmenemismuotojen kategorioita. Näitä olivat vaikutukset oppimiseen, taloudelliset vaikutukset, vaikutukset tiedonvaihtoon, kulttuuriset vaikutukset ja yhteisölliset vaikutukset. Lisäksi vastaajilla oli mahdollisuus valita vaihtoehto ”muu” ja kirjoittaa omin sanoin vastauksensa.

5.3 Aineiston analyysi

Kyselylomake oli avoinna 3.-31.12.2018, jonka aikana vastauksia kertyi yhteensä 92 kappaletta. Verkkokyselyn tulokset tulostettiin E-lomake -palvelusta Excel-muodossa. Vastaukset tuottivat sekä määrällistä että laadullista dataa, minkä vuoksi aineiston analyysi

sissä käytettiin sekä määrällisiä että laadullisia analyysitapoja. Määrällisistä analyysitavoista käytettiin tilastollisesti kuvaavaa analyysiä, jolla todettiin aineistosta määriä, yleisyyttä ja jakautumista luokkiin (Koppa 2019c). Laadullisista analyysitavoista käytettiin kyselyn tuottaman laadullisen datan koodaamisen ja teemoittelun yhdistelmää. Teemoittelu auttaa hahmottamaan keskeisiä aiheita eli teemoja tutkimusaineistosta. Usein ja eri muodoissaan toistuvat aiheet voidaan hahmottaa teemoiksi. (Koppa 2019d.) Teemoittelussa hyödynnettiin aiheen aiemmassa tutkimuksessa esille tulleita teemoja, joita liittyi esimerkiksi sisäisiin ja ulkoisiin motiiveihin arvioinnin taustalla. Koodaamisella tarkoitetaan laadullisen aineiston jäsentämistä erilaisilla koodeilla. Prosessi muodostuu aineiston luokittelusta, vertailusta ja tulkinnasta. (Rantala 2015, 110.)

6 TUTKIMUSTULOKSET

Tutkimuksen tarkoituksena oli verkkokyselyn avulla selvittää asiakkaiden kanssa teke-
misissä olevien yleisten kirjastojen työntekijöiden näkemyksiä vaikuttavuuden arvioinnin
suhteen. Luvussa 6.1 tarkastellaan vastaajien taustatietoja ja luvussa 6.2 käsitellään vai-
kuttavuutta koskeneita kysymyksiä ja niihin saatuja vastauksia omissa alaluvuissaan.

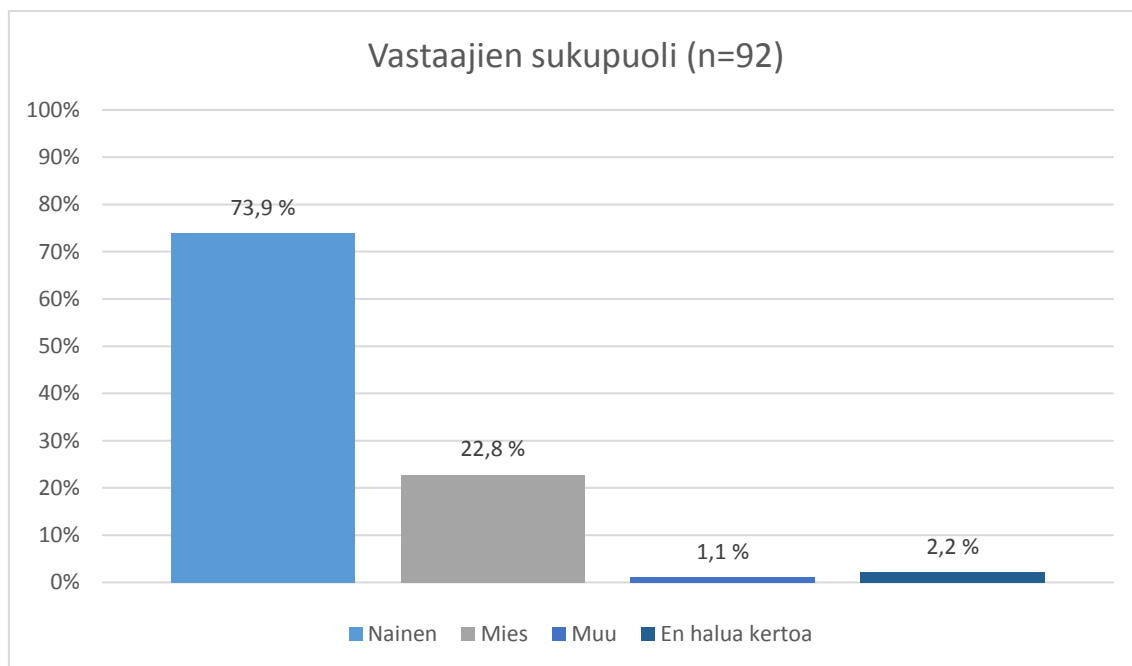
6.1 Taustatiedot

Tässä luvussa tehdään katsaus vastaajien taustatietoihin. Vastaajien taustatiedoista kar-
toitettiin sukupuoli, ikä, asuinpaikka ja työnkuva, ja kysymysten vastauksia käsitellään
seuraavissa alaluvuissa.

6.1.1 Vastaajien sukupuoli

Ensimmäisessä kysymyksessä kysyttiin vastaajien sukupuolta. Kysymykseen vastasivat
kaikki 92 vastaajaa. Vastaajien sukupuolijakauma on havainnollistettu kuviossa 1, josta
voidaan nähdä, että vastaajista 73,9% oli naisia, 22,8% miehiä, 1,1% muita ja 2,2% ei
halunnut kertoa. Vastaajien sukupuolijakauma oli odotusten mukainen eikä tuottanut yl-
lätystä, sillä kirjastoala on edelleen naisvaltainen ala (Suomen Virallinen Tilasto 2018).

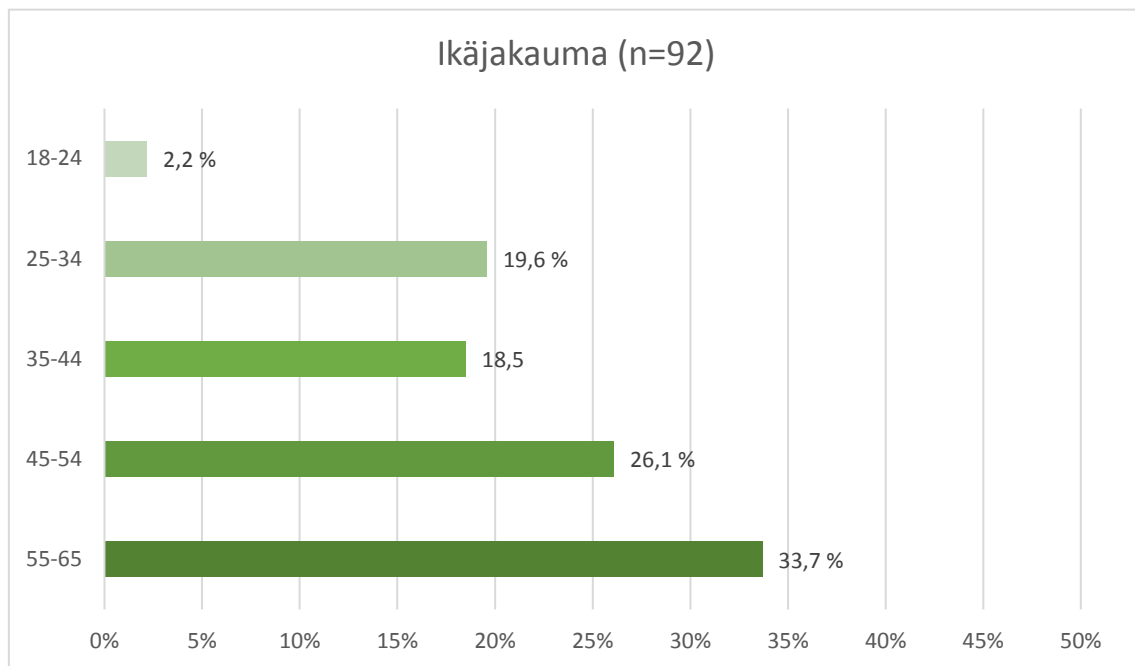
Kuvio 1. Vastaajien sukupuolijakauma prosentteina.



6.1.2 Vastaajien ikä

Toisessa kysymyksessä tiedusteltiin vastaajan ikää, ja siihen vastasi 92 vastaajaa. Kuvio 2 on nähtävissä, että vastaajista hieman yli kolmasosa, 33,7 prosenttia, oli 55-65 -vuotiaita. Seuraavaksi eniten oli 45-54 -vuotiaita vastaajia, joiden osuus oli 26,1%. Kolmanneksi suurin ryhmä oli 25-34 -vuotiaat, joita oli 19,6% vastaajista. Neljänneksi suurin ryhmä oli 35-44 -vuotiaat, joita oli 18,5% vastaajista. Pienin ryhmä oli 18-24 vuotiaat, joita oli 2,2% vastanneista. Yli 65-vuotiaita vastaajia ei ollut.

Kuvio 2. Vastaajien ikäjakauma prosentteina.



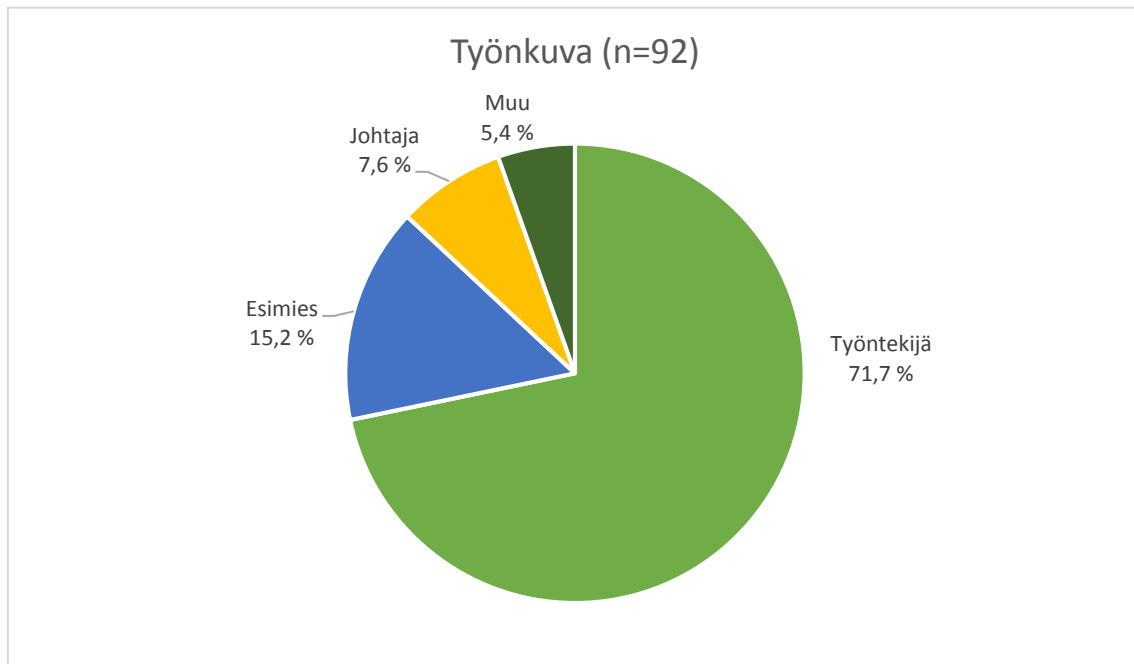
6.1.3 Vastaajien asuinpaikka

Kolmannessa kysymyksessä tiedusteltiin vastaajan asuinpaikkaa maakunnan tasolla. Kaikki 92 vastaajaa olivat vastanneet kysymykseen. Valtaosa vastaajista sijoittui Etelä-Suomen alueelle. Enemmistö vastaajista, 43 %, oli Uudeltamaalta. Toiseksi eniten vastaajia oli Lapista 15 % osuudella. Seuraavaksi eniten vastaajia oli Varsinais-Suomesta ja Kymenlaaksosta 13% ja 7% osuuksilla. Muut maakunnat olivat edustettuna pienemmillä prosenttiosuuksilla, minkä lisäksi viidestä maakunnasta ei saatu vastauksia lainkaan. Nämä maakunnat olivat Ahvenanmaa, Kanta-Häme, Pohjois-Karjala, Pohjois-Savo ja Päijät-Häme.

6.1.4 Vastaajien työnkuva

Neljännän kysymyksen aiheena oli vastaajan työnkuva. Kaikki 92 vastaajaa olivat vastanneet kysymykseen. Kuvion 3 perusteella voidaan nähdä, että kyselyyn vastanneista suurin osa, 71,7 prosenttia, oli kirjastojen työntekijöitä. Toiseksi eniten, 15,2 prosenttia, vastaajista työskenteli esimiehinä. Johtajia vastaajista oli 7,6 prosenttia ja muita 5,4 prosenttia. Tulosten perusteella voidaan sanoa, että kysely tavoitti juuri sen kohderyhmän, jota toivottiin eli yleisten kirjastojen työntekijät.

Kuvio 3. Vastaajien työnkuva prosentteina.



6.2 Vaikuttavuutta koskevat kysymykset

Tässä luvussa käydään läpi vaikuttavuutta koskeneita kysymyksiä ja niihin saatuja vastauksia. Jokaisen kysymyksen vastauksia käsitellään omissa alaluvuissaan.

6.2.1 Mitä vaikuttavuudella tarkoitetaan

Kyselyn viidennen kysymyksen aiheena oli mitä vastaajat ymmärtävät vaikuttavuudella tarkoitettavan. Vastaajilla oli mahdollisuus valita useita vaihtoehtoja sekä kirjoittaa omin sanoin. Valintojen yhteenlaskettu lukumäärä oli 243. Taulukon 1 perusteella eniten valintoja keräsi vaihtoehto *Palvelut edistävät kirjaston omia ja yhteisön yleisiä päämääriä*,

jonka oli valinnut 68 vastaajaa. Seuraavaksi suosituimmat vaihtoehdot 58 valinnalla olivat *Miten kirjastopalvelut saavat aikaan muutoksia tai vaikutuksia* ja *Yksilöissä tapahtuva muutos kirjaston palvelujen käytön seurauksena*. Neljänneksi suosituin vaihtoehto oli *Kirjaston palvelut vastaavat asiakkaiden tunnistettuihin tarpeisiin*, jonka oli valinnut tasan puolet vastaajista. Selvästi vähiten valintoja keräsi vaihtoehto *Tavoitteiden saavuttaminen*. Yksi vastaaja oli valinnut vaihtoehdon *Muu* ja tarkentanut mieltävänsä vaikutavuuden tarkoittavan sitä, miten merkitykselliseksi asiakkaat kokevat palvelun.

Taulukko 1. Mitä vaikuttavuudella tarkoitetaan vastaajien mielestä.

Mitä vaikuttavuudella tarkoitetaan?	Valintojen lukumäärä (n=243)
Palvelut edistävät kirjaston omia ja yhteisön yleisiä päämääriä.	68 kpl
Miten kirjastopalvelut saavat aikaan muutoksia tai vaikutuksia.	58 kpl
Yksilöissä tapahtuva muutos kirjaston palvelujen käytön seurauksena.	58 kpl
Kirjaston palvelut vastaavat asiakkaiden tunnistettuihin tarpeisiin.	46 kpl
Tavoitteiden saavuttamista.	12 kpl
Muu	1 kpl

Kuten on aiemmin tässä tutkielmassa todettu (ks. s. 29), vaikuttavuus voidaan terminä ymmärtää eri tavoin eikä sille ole ollut viime vuosiin asti yhtä selkeää määritelmää kirjastoalalla. Vastausvaihtoehdoiksi tähän kysymykseen oli tarkoituksella valittu niitä vaikuttavuuden määritelmiä, joita kirjastoalan julkaisuissa ja tutkimuksissa on käytetty ja katsoa, miten eri vaihtoehdot keräävät valintoja. Koska vaikuttavuus on terminä monitulkintainen, vastaajilla oli mahdollisuus valita useampi kuin yksi vaihtoehto. Vaihtoehdoista neljä keräsivät selvästi eniten valintoja. Mielenkiinnon kohteena tässä kysymyksessä oli myös SFS-ISO 16439:2016 –standardin määritelmän, yksilöissä tapahtuva muutos kirjaston palvelujen käytön seurauksena, sijoittuminen. Se sai toiseksi eniten valintoja yhdessä toisen vaihtoehdon kanssa. SFS-ISO 16439:2016 -standardin mukaisen vaihtoehdon suosioista ei voi kuitenkaan tehdä sen enempää päätelmiä, koska kyselyssä ei ollut

kysymystä ammattijulkaisujen ja akateemisen tutkimuksen seuraamisesta tai standardin tuntemuksesta.

Tulosten perusteella voidaan sanoa, että vastaajien keskuudessa vaikuttavuus ymmärretään eri tavoin, ja että sillä voidaan tarkoittaa esimerkiksi vaikutusmekanismien tarkastelusta, käyttäjissä tapahtuvia muutoksia, tarpeisiin vastaamisesta onnistumista tai päämäärien edistämisestä onnistumista. Tämä ei ollut yllättävä lopputulos ja se kuvaa hyvin vaikuttavuuden monimuotoisuutta terminä. Vaihtoehto *tavoitteiden saavuttaminen* sai selkeästi vähemmän valintoja, minkä perusteella voitaisiin sanoa, että useimmille vastaajista tavoitteiden saavuttaminen nähdään vaikuttavuudesta erillisenä asiana. Yhden vastaajan vastaus vaikuttavuuden määritelmäksi oli palvelun merkityksellisyys asiakkaille. Merkityksellisellä voidaan tarkoittaa esimerkiksi arvokasta tai tärkeää asiaa (Kielitoimiston sanakirja 2019), ja kuten luvussa 2.6.2 (ks. s.16) todettiin, termillä arvo on yhteys vaikuttavuuteen.

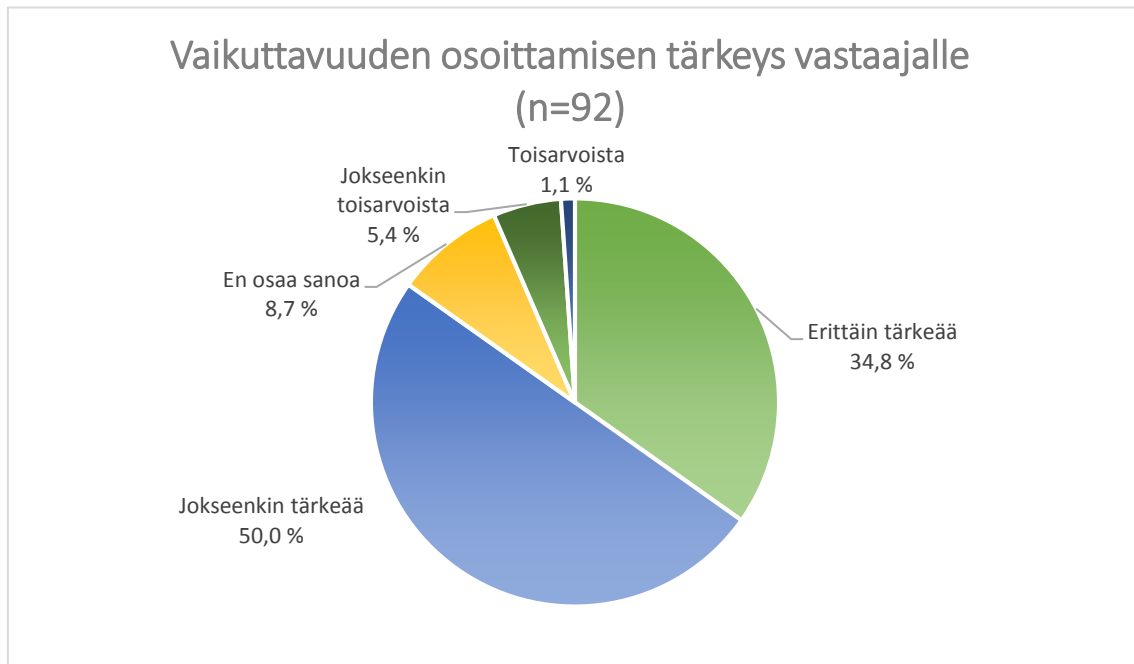
6.2.2 Vaikuttavuuden osoittamisen tärkeys

Kyselyn kuudes kysymys käsitteli vaikuttavuuden osoittamisen tärkeyttä. Kysymys oli kolmiosainen ja jokaiseen kohtaan oli vastannut kaikki 92 vastaajaa. Kysymyksen ensimmäisessä osassa kysyttiin vastaajan henkilökohtaista näkemystä vaikuttavuuden osoittamisen tärkeydestä.

A. Vaikuttavuuden osoittamisen tärkeys vastaajalle

Kuviosta 4 voidaan nähdä, että vastaajista erittäin tärkeänä vaikuttavuuden osoittamista piti 34,8% ja jokseenkin tärkeänä tasan 50%. Yhteensä 84,8% vastaajista piti vaikuttavuuden osoittamista tärkeänä. Vastaajista 8,7 prosenttia ei osannut sanoa ja yhteensä 6,5 prosenttia vastaajista koki vaikuttavuuden osoittamisen enemmän tai vähemmän toisarvoisena. Yksi vastaaja perusteli näkemystään siitä seuraavasti: ”*Minulle itselleni vaikuttavuuden "virallinen" osoittaminen ei ole niin tärkeää, koska näen sen joka päivä työssäni.*”

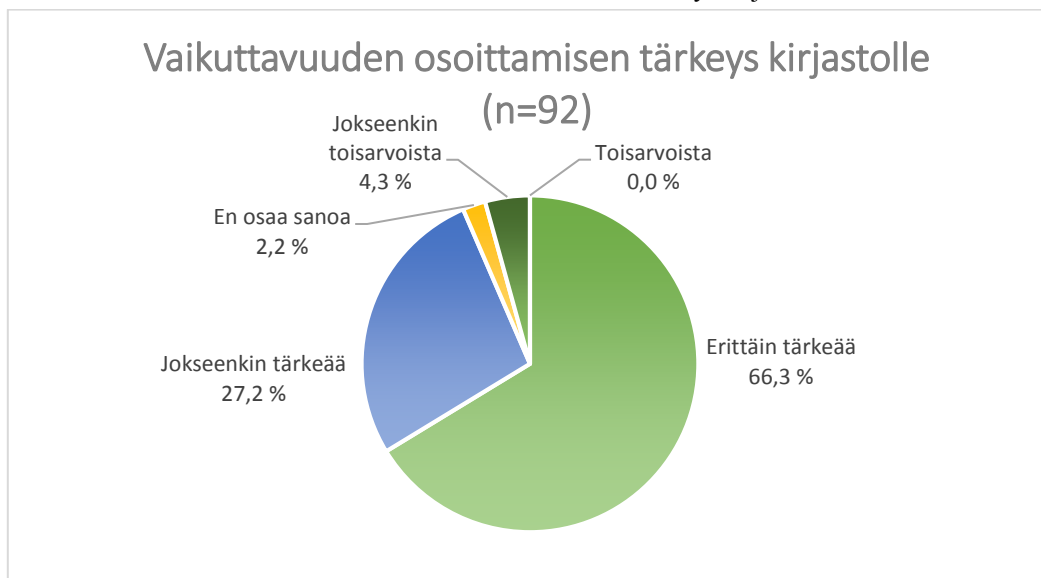
Kuvio 4. Vaikuttavuuden osoittamisen tärkeys vastaajalle.



B. Vaikuttavuuden osoittamisen tärkeys kirjastolle

Kysymyksen toisessa osassa kysyttiin vastaajan näkemystä siitä, kuinka tärkeää vaikuttavuuden osoittaminen on kirjastolle. Kuvio 5 havainnollistaa, että yli puolet, 66,3 %, vastaajista koki vaikuttavuuden osoittamisen olevan kirjastolle erittäin tärkeää. Jokseenkin tärkeänä asian koki 27,2%. Toisin sanoen yhteensä 93,5 prosenttia vastaajista koki vaikuttavuuden osoittamisen kirjastolle olevan tärkeää. 2,2 prosenttia vastaajista ei osannut sanoa kantaansa asiaan ja 4,3 prosenttia vastaajista piti vaikuttavuuden osoittamista kirjastolle jokseenkin toisarvoisena. Toisarvoisena sitä ei pitänyt yksikään vastaaja.

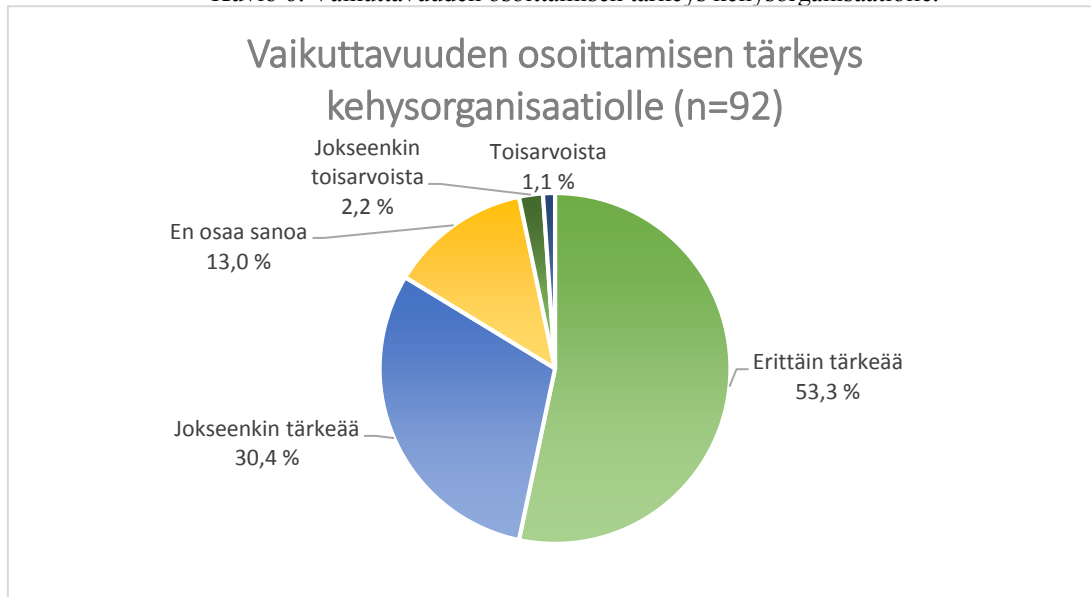
Kuvio 5. Vaikuttavuuden osoittamisen tärkeys kirjastolle.



C. Vaikuttavuuden osoittamisen tärkeys kehysorganisaatiolle

Kysymyksen kolmannessa ja viimeisessä osassa kysyttiin vastaajan näkemystä vaikuttavuuden osoittamisen tärkeydestä kehysorganisaatiolle. Kuvio 6 osoittaa, että vastaajista 53,3% koki vaikuttavuuden osoittamisen erittäin tärkeäksi kehysorganisaatiolle. Jokseenkin tärkeänä sitä piti 30,4%. Yhteensä 83,7 prosenttia vastaajista koki vaikuttavuuden osoittamisen tärkeäksi kehysorganisaatiolle. Vastaajista 13% ei osannut sanoa ja yhteensä 3,3 prosenttia vastaajista koki vaikuttavuuden osoittamisen kehysorganisaatiolle olevan enemmän tai vähemmän toisarvoista.

Kuvio 6. Vaikuttavuuden osoittamisen tärkeys kehysorganisaatiolle.



Vertailtaessa vastausvaihtoehtojen saamia prosenttiosuuksia kussakin osakysymyksessä voidaan niissä nähdä joitakin eroja. Valtaosa vastaajista, 93 prosenttia, koki vaikuttavuuden osoittamisen olevan *kirjastolle* tärkeää (kuvio 5). Erittäin tärkeäksi sen koki 66 prosenttia vastaajista, joiden osuus oli suurempi kuin kysymyksen A ja C –osissa erittäin tärkeää –vaihtoehdon valinneiden määrä. Vastaajista yhteensä 84,8 prosentille vaikuttavuuden osoittaminen oli *henkilökohtaisesti* tärkeää, mutta erittäin tärkeäksi sen koki vain 34,8 prosenttia vastaajista (kuvio 4). Vastaajista yhteensä 83,7 prosenttia koki vaikuttavuuden osoittamisen olevan *kehysorganisaatiolle* tärkeää. Erittäin tärkeänä sitä piti 53,3 prosenttia vastaajista (kuvio 6).

Yleisesti ottaen voidaan sanoa, että suurin osa vastaajista piti vaikuttavuuden osoittamista enemmän tai vähemmän tärkeänä. Vaikka vaikuttavuuden osoittamista ei olisikaan pidetty henkilökohtaisesti tärkeänä, koettiin sen olevan kirjastolle ja kehysorganisaatiolle tärkeää. Erittäin tärkeäksi vaikuttavuuden osoittamisen kirjastolle ja kehysorganisaatiolle

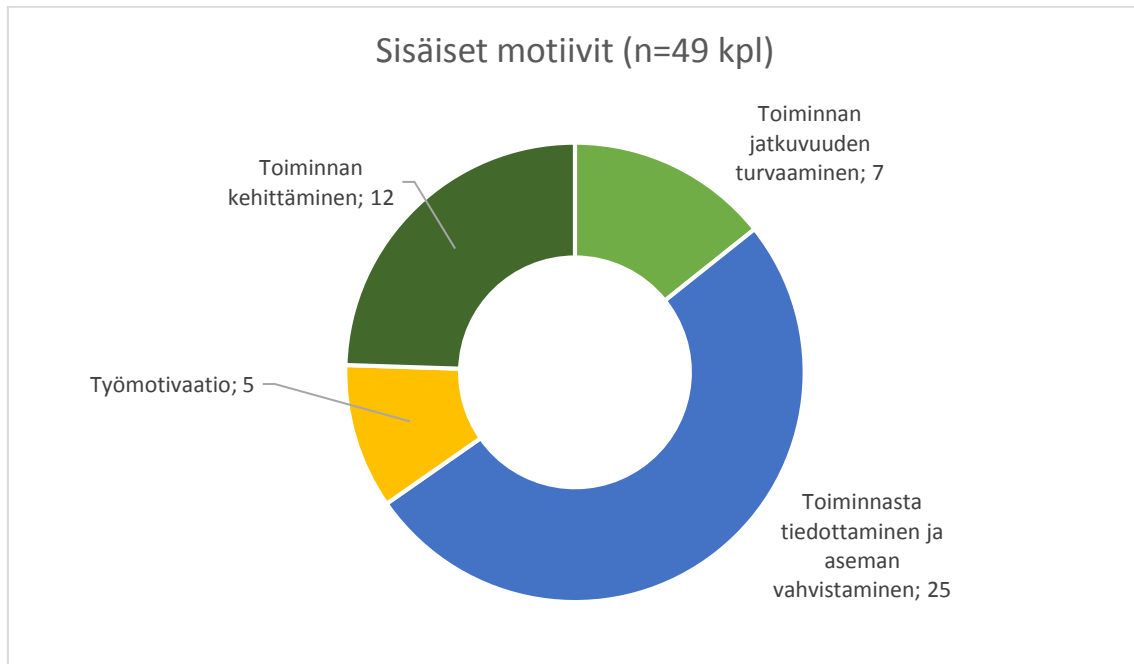
kokeneiden vastaajien määrä oli selkeästi suurempi kuin asian henkilökohtaisesti erittäin tärkeäksi kokeneiden määrä, mikä oli mielenkiintoinen havainto. Tarkennusta siihen, miksi vaikuttavuuden osoittaminen on tärkeää, vastaajilta tiedusteltiin kyselyn seuraavassa kysymyksessä.

6.2.3 Miksi vaikuttavuuden osoittaminen on tärkeää?

Kyselyn seitsemäs kysymys oli avoin kysymys, jossa vastaajilta kysyttiin miksi vaikuttavuuden osoittaminen on heidän mielestään tärkeää. Kysymykseen oli vastannut 69 vastaajaa. Vastauksissa nousi esille pääosin samoja motiiveja, joita oli käsitelty aiemmin tämän tutkielman kolmannessa luvussa (ks. s. 21). Vastauksissa esille tulleet syyt voitiin jakaa seitsemään eri teemaan, jotka voitiin edelleen luokitella sisäisiin ja ulkoisiin motiiveihin. Samassa vastauksessa saattoi esiintyä useampi kuin yksi teema.

Sisäisiin motiiveihin luokiteltavat erilaiset teemat esiintyivät vastauksissa yhteensä 49 kertaa. Vastauksissa toistuvasti esiintyneitä teemoja olivat *toiminnan jatkuvuuden turvaaminen*, *toiminnasta tiedottaminen ja aseman vahvistaminen*, *toiminnan kehittäminen* ja *työmotivaatio*. Kuviossa 7 on havainnollistettu sisäisiin motiiveihin laskettavien teemojen saamien mainintojen kappalemäärät. Teemoista useimmiten mainittiin *toiminnasta tiedottaminen ja aseman vahvistaminen*, joka mainittiin yhteensä 25 kertaa. Toiminnasta tiedottamisen kohderyhminä vastauksissa mainittiin sekä päättäjät että kansalaiset. Toiseksi eniten mainintoja keräsi *toiminnan kehittäminen*, joka mainittiin vastauksissa 12 kertaa. Kolmanneksi eniten mainintoja teemoista keräsi *toiminnan jatkuvuuden turvaaminen*, joka mainittiin seitsemän kertaa. Vastauksissa mainittiin viiteen otteeseen vaikuttavuuden arvioinnin tulosten positiivinen vaikutus *työmotivaatioon*.

Kuvio 7. Sisäiset motivaatiot vaikuttavuuden arviointiin, teemojen mainintojen kappalemäärittäin.



Ulkoisiin motiiveihin luokiteltavat teemat esiintyivät vastauksissa yhteensä 59 kertaa. Vastauksissa toistuvasti esiintyneitä teemoja olivat *olemassaolon oikeutus*, *resurssien turvaaminen* ja *vastuullisuus*. Vastuullisuudella viitataan tässä esimerkiksi siihen, että kansalaiset tietävät miten verorahoja käytetään ja mitä niillä saadaan aikaan. Kuvioista 8 voidaan nähdä, että teemoista erityisesti kaksi toistui vastauksissa usein. *Olemassaolon oikeutus* toistui 30 kertaa ja *resurssien turvaaminen* 24 kertaa. *Vastuullisuus* mainittiin vastauksissa vain viisi kertaa.

Kuvio 8. Ulkoiset motiivit vaikuttavuuden arviointiin, teemojen mainintojen kappalemäärittäin.



Tarkasteltaessa kaikkia teemoja voidaan kuvioiden 8 ja 9 perusteella havaita, että ulkoi-
siin motiiveihin luokiteltavat teemat keräsivät 10 kappaletta enemmän mainintoja, ja että
teemoista kolme olivat selvästi eniten esillä vastauksissa. Useimmiten mainittiin *olemas-
saolon oikeutus* (30 mainintaa), toiseksi useimmiten *toiminnasta tiedottaminen ja aseman
vahvistaminen* (25 mainintaa) ja kolmanneksi useimmiten *resurssien turvaaminen* (24
mainintaa). Myös Calvertin ja Gouldingin (2015, 280) tutkimuksessa taustatekijänä arvoa
ja vaikuttavuutta osoittavan datan keräämiseen oli ollut rahoittajien pyyntö kirjaston ole-
massaolon oikeutuksesta eli ulkoinen motiivi. Kaikkia haastateltavia ei oltu pyydetty oi-
keuttamaan kirjaston olemassaoloa, mutta sen odotettiin tapahtuvan ennemmin tai myö-
hemmin.

Vaikka nämä teemat on jaoteltu sisäisiin ja ulkoiisiin motiiveihin, ne eivät ole toisistaan
irralaisia. Esimerkiksi teemoista olemassaolon oikeutus ja toiminnasta tiedottaminen liit-
tyivät toisiinsa. Vaikuttavuuden arvioinnin tuloksilla voidaan oikeuttaa kirjaston olemas-
saolo kunnassa ja samalla viestiä toiminnasta niin päättäjille kuin kuntalaisille. Sama kos-
kee toiminnasta tiedottamista ja resurssien turvaamista. Resurssien turvaaminen on hel-
pompaa, kun vaikuttavuuden arvioinnin tuloksista tiedotetaan päättäjille ja kansalaisille.

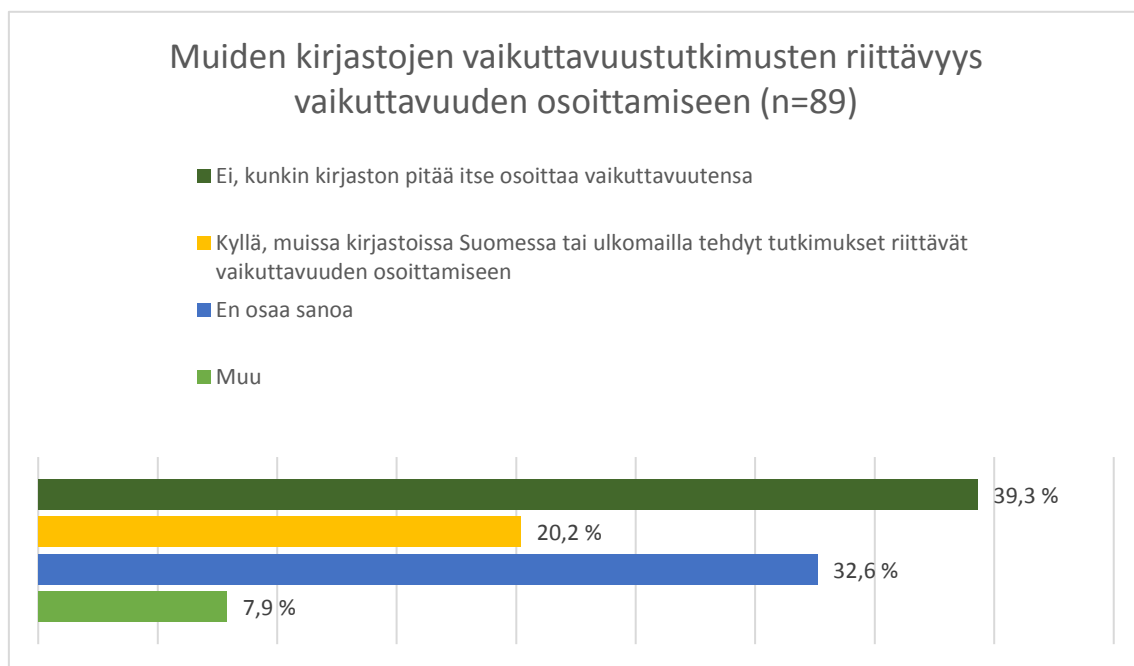
Teemoista resurssien turvaaminen ja olemassaolon oikeutus liittyvät toisiinsa ja kirjasto-
jen toiminnan säilymiseen, joka vaikutti vastausten perusteella olevan vallitseva huolen-
aihe vastaajien keskuudessa. Pidemmälle meneviä päätelmiä asiasta ei kuitenkaan voi
tehdä, koska vastauksia oli vain 69, joka ei vielä ole tilastollisesti merkitsevä määrä. Huoli
rahoituksesta voi olla yhteydessä kuntatalouden heikentyneeseen tilanteeseen, sillä
vuonna 2018 noin kaksi kolmasosaa kunnista teki tappiollisen tuloksen (Suomen Kunta-
liitto 2019). Kirjastojen kannalta uhkana on, että kuntien talouden sopeuttamistoimenpi-
teet kohdistuvat myös niiden budjetteihin ja toimintaan. Tähän lienee viitannut vastaaja,
joka oli lyhyesti ja ytimekkäästi vastannut: ”*Money talks. Tulos tai ulos*”. Vastausten pe-
rustella ainakin osassa kirjastoista koetaan painetta osoittaa, mitä verorahoilla saadaan
aikaiseksi ja mitä merkitystä sillä on. 69 vastauksesta on nähtävissä, että vastaajista use-
ampi on huolissaan kirjastojen olemassaolosta ja asemasta yhteiskunnassa, minkä vuoksi
vaikuttavuuden arviointia ja siitä saatuja tuloksia pidetään tärkeänä. Tämä selittäänee
myös sitä, miksi edellisen kysymyksen vastauksissa yli puolet vastaajista koki vaikutta-
vuuden osoittamisen erittäin tärkeäksi sekä kirjastolle että kehysorganisaatiolle.

6.2.4 Tarvitaanko paikallista dataa vaikuttavuuden osoittamiseen?

Kyselyn kahdeksannen kysymyksen aiheena oli vaikuttavuusarvioinnin datan paikallisuuden merkitys kehysorganisaatiolle. Kolme vastausta oli valitettavasti hylättävä, koska niistä ei voinut päätellä vastaajan näkemystä asiaan. Tämä oli mahdollista, koska vastauksessa oli mahdollista rastittaa useampi kohta, mutta kysymyksen yhteydessä ei oltu tähdennetty, että vain yhden kohdan rastittaminen olisi toivottavaa. Vastauksia kertyi tällöin siis 89 kappaletta.

Koko kysymys kuului: *Riittävätkö kansainväliset tai kotimaassa muissa yleisissä kirjastoissa tehdyt tutkimukset vaikuttavuuden osoittamiseen kehysorganisaatiolle?* Kuvio 9 voidaan nähdä, että näkemykset selvästi jakaantuivat eri vaihtoehtojen kesken. Vastaajista 39,3 prosentin näkemys oli, että kunkin kirjaston pitää itse osoittaa vaikuttavuutensa. 20,2 prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että muualla tehdyt kansalliset ja kansainväliset tutkimukset riittävät vaikuttavuuden osoittamiseen kehysorganisaatiolle. Vähän päälle kolmanneksella, 32,6 prosentilla, vastaajista ei ollut asiaan selvää kantaa. Yksi mahdollinen syy tähän voi olla vähäinen vaikuttavuuden tutkimuksen tunteminen, johon yksi vastaaja viittasi vastauksessaan. Vajaa kahdeksan prosenttia vastaajista oli vastannut ”muu” ja antanut tarkennuksen.

Kuvio 9. Vaikuttavuusarvioinnin datan paikallisuuden merkitys kehysorganisaatiolle.



Muu-vaihtoehdon tarkennuksissa useampi vastaaja totesi, että tarvitaan sekä kirjastojen omia että muualla tehtyjä tutkimuksia vaikuttavuudesta, jolloin tulokset voivat tukea toisiaan. Toisaalta todettiin myös, ettei kaikkea tarvitse itse osoittaa. Yksi vastaaja totesi, että muualla tehtyjen tutkimusten pitäisi riittää vaikuttavuuden osoittamiseen, mutta käytännössä näin ei ole, jolla hän ilmeisesti viittasi päättäjiin. Muutamat vastaajat totesivat, että kotimaista tutkimusta tarvitaan lisää. Vastauksissa ilmeni myös mielenkiintoisesti erilaiset kuntien tilanteet, sillä yksi vastaaja nosti esille sen, kuinka kehysorganisaatiossa kyseenalaistetaan kirjaston tarpeellisuus. Toinen vastaaja sen sijaan totesi, ettei hänen organisaatiossaan vaikuttavuudesta ole juuri puhuttu, mikä viittaisi siihen, ettei kehysorganisaation suunnalta ole kyseenalaistettu kirjaston olemassaoloa.

Vastaajista enemmistön, hieman yli 39 prosentin, näkemys oli, että kunkin kirjaston pitäisi itse osoittaa vaikuttavuutensa ja ettei muualla tehdyt tutkimukset riitä osoittamaan oman kirjaston vaikuttavuutta. 20,2 prosenttia oli vastannut, että muissa kirjastoissa tehdyt tutkimukset riittävät. Tulokset ovat saman suuntaiset kuin Calvertin ja Gouldingin (2015, 282-283) tutkimuksessa kysyttäessä haastateltavilta riittävätkö muualla tehdyt tutkimukset kirjaston arvon osoittamiseen. Vastaukset olivat olleet sekalaisia. Useimpien yleisten kirjastojen johtavien henkilöiden mukaan kansalliset, muissa yleisissä kirjastoissa tehdyt tutkimukset riittäisivät, mutta ei kaikkien mielestä.

Jossain määrin yllättävää tuloksissa oli se, että vastaajista huomattava osa, reilu kolmannes, oli vastannut, ettei osaa sanoa. Tarkennusta tähän ei erikseen tiedusteltu, mutta yksi vastaaja oli todennut, ettei tunne kovin hyvin vaikuttavuuteen liittyvää tutkimusta. Se saattaa päteä myös osaan muista samoin vastanneista, mutta suoraa johtopäätöstä asiasta ei voi vetää. Lisävalaistusta asiaan olisi voinut tuoda kysymys alan ammattilehtien ja tieteellisten julkaisujen seuraamisesta. Mahdollista on myös se, ettei vastaajilla oikeasti ollut asiaan mitään mielipidettä, koska heidän ei ole tarvinnut tätä aiemmin pohtia.

Muu-vaihtoehdon valinneiden tarkentavissa vastauksissa nousivat esiin tarve saada lisää kotimaista tutkimusta, mikä ei ole ihme, sillä sitä on tehty vain vähän. Toisaalta esillä oli myös se, että kirjaston oman vaikuttavuustutkimuksen tekemisen ei pitäisi olla välttämättömyys, ja että muualla tehdyt vaikuttavuustutkimusten pitäisi riittää osoittamaan oman kirjaston vaikuttavuus. Yksi vastaaja oli avoimessa kommenttikentässä todennut: ”-- olen havainnut, että kunnan päättäjät eivät välttämättä osaa tai tajua soveltaa omaan kuntaan valtakunnallisia tai varsinkaan kansainvälisiä tutkimustuloksia --”. Vastauksesta herää

kysymys, että kuinka aktiivisesti kirjastoissa seurataan vaikuttavuuteen liittyvää tutkimusta, ja onko olemassa olevaa tutkimustietoa muista kirjastoista yritetty hyödyntää oman kirjaston olemassaolon tarpeellisuuden osoittamiseksi päättäjien suuntaan. Mikäli päättäjät eivät ole kovin kiinnostuneita kirjaston toiminnasta, todennäköisesti heillä ei ole juuri mitään tietoa kirjastojen vaikuttavuuteen liittyvistä tutkimuksista, ellei heille aktiivisesti tarjota tietoa niistä. Ehkä kirjastojen oma proaktiivisempi ote tutkimusten seuraamisesta ja niistä tiedottamisesta voisi olla yksi ratkaisu tietoisuuden lisäämiseksi. Lisäksi se voi olla helpommin ja pienemmillä resursseilla toteutettavissa kuin varsinaisen vaikuttavuuden arvioinnin toteuttaminen. Toisaalta vaikuttavuuden arviointikin on mahdollista toteuttaa vähemmän vaativassa pienemmässä mittakaavassa.

6.2.5 Mitä osa-alueita pitäisi mitata?

Kyselyn yhdeksännessä kysymyksessä vastaajilta kysyttiin mitä vaikuttavuuden osa-alueita pitäisi mitata. Vastaajilla oli mahdollisuus valita useampi vaihtoehto, koska vaikuttavuus voi ilmetä eri tavoin, ja lisäksi mahdollisuus kirjoittaa omin sanoin. Valintoja kerätyi yhteensä 316 kappaletta.

Vaihtoehtoista kolme keräsivät selvästi eniten valintoja, kuten voidaan taulukosta 2 nähdä. *Vaikutukset oppimiseen* -vaihtoehto keräsi eniten valintoja, sillä sen oli valinnut 80 vastaajaa. Toiseksi suosituimmaksi nousi *yhteisölliset vaikutukset* 76 valinnalla. Kolmanneksi eniten valintoja keräsi vaihtoehto *kulttuuriset vaikutukset* 69 valinnalla. Neljänneksi eniten valintoja keräsi vaihtoehto *taloudelliset vaikutukset* 43 valinnalla. Vähiten valintoja keräsi vaihtoehto *vaikutukset tiedonvaihtoon*, jonka oli valinnut 38 vastaajaa. Kymmenen vastaajaa oli lisäksi valinnut vaihtoehdon *muu* ja lisännyt oman ehdotuksensa mitattavaksi asiaksi.

Taulukko 2. Mitä osa-alueita vaikuttavuudesta pitäisi arvioida.

Mitä vaikuttavuuden osa-aluetta pitäisi mitata	Valintojen lukumäärä (n=316)
Vaikutukset oppimiseen (elinikäinen oppiminen, tietolähteiden hyödyntäminen, informaatiolukutaidon kehittäminen)	80 kpl
Yhteisölliset vaikutukset (yhteisön jäsenten elämänlaatu, asenteet palveluita kohtaan, poliittinen ilmapiiri)	76 kpl
Kulttuuriset vaikutukset (mahdollisuus oppia arvostamaan kuvataiteita, historiaa, musiikkia ja monimuotoisuutta)	69 kpl
Taloudelliset vaikutukset (työnhaussa onnistuminen, yrityksen perustaminen ja ylläpito, oman talouden hallinta)	43 kpl
Vaikutukset tiedonvaihtoon (mahdollisuus olla vuorovaikutuksessa vallanpiitoelinten kanssa, tiedonvaihtoon kaukaisten sukulaisten kanssa, saada tietoa muista maista)	38 kpl
Muu	10 kpl

Muu-vaihtoehtojen valintojen vastauksissa mitattaviksi asioiksi nostettiin yksilöiden elämänlaatuun vaikuttavia tekijöitä kuten henkinen kasvu, psyykkinen hyvinvointi, yleinen terveys ja hyvinvointi, lukuharrastus ja sen kehittyminen, ymmärryksen lisääntyminen sekä avun saanti erilaisiin ongelmiin kirjastossa. Mitattaviksi asioiksi ehdotettiin luonnollisesti myös yksilön lukutaitojen ja lukuinnon kehittyminen. Lisäksi mainittiin yhteisön sosiaaliseen elämään liittyviä asioita, kuten integraatio, eri ikäluokkien syrjäytymisen ehkäisy ja tasa-arvo. Yksi vastaaja huomautti vaihtoehtoina olleiden aspektien haasteellisesta mitattavuudesta kirjastoille.

Kolme vaihtoehtoa keräsi selkeästi eniten valintoja, mutta kaikkia vaihtoehtoja oltiin valmiita mittaamaan. Suosituimpia vaihtoehtoja, *vaikutukset oppimiseen, yhteisölliset vaikutukset ja kulttuuriset vaikutukset*, voisi yleisellä tasolla luonnehtia vaikutuksiksi yksilöihin ja yhteisöön sekä kulttuurin välittämiseksi kansalaisille. Yksi mahdollinen tapa tutkia niiden suosiota on niiden yhteneväisyys kirjastolain tavoitteiden ja lain kirjastolle asettamien tehtävien kanssa (Laki yleisistä kirjastoista 2016/1492, 2 §, 6 §).

Taulukossa 3 on asetettu rinnakkain kirjastolain tavoitteet ja kyselyssä olleet vastausvaihtoehdot siten, että oikeaan sarakkeeseen on lisätty vastausvaihtoehdoista ne, joissa on eniten yhteneväisiä tekijöitä kirjastolain tavoitteiden kanssa. Vertailusta voidaan nähdä, että vastausvaihtoehdoista suosituimmat eli *vaikutukset oppimiseen, kulttuuriset vaikutukset ja yhteisölliset vaikutukset* ovat myös ne vastausvaihtoehdot, jotka menevät yksiin kirjastolain tavoitteiden kanssa.

Taulukko 3. Kyselyn vastausvaihtoehtojen yhteneväisyys kirjastolain tavoitteiden kanssa.

Kirjastolain tavoitteet	Kyselyn vastausvaihtoehdot
Edistää väestön yhdenvertaisia mahdollisuuksia sivistykseen ja kulttuuriin	Vaikutukset oppimiseen, kulttuuriset vaikutukset
Edistää tiedon saatavuutta ja käyttöä	Vaikutukset tiedon oppimiseen, yhteisölliset vaikutukset
Edistää lukemiskulttuuria ja monipuolista lukutaitoa	Vaikutukset oppimiseen, kulttuuriset vaikutukset, avoimet vastaukset
Edistää mahdollisuuksia elinikäiseen oppimiseen ja osaamisen kehittämiseen	Vaikutukset oppimiseen
Edistää aktiivista kansalaisuutta, demokratiaa ja sananvapautta	Yhteisölliset vaikutukset

Taulukossa 4 on asetettu rinnakkain kirjastolain yleisille kirjastoille osoittamat tehtävät ja kyselyssä olleet vastausvaihtoehdot siten, että oikeaan sarakkeeseen on lisätty vastausvaihtoehdoista ne, joilla on eniten yhteneväisiä tekijöitä kirjastoille kuuluvien tehtävien kanssa. Vertailusta voidaan nähdä, että vastausvaihtoehdoista vastaajien suosiossa olleet *vaikutukset oppimiseen, kulttuuriset vaikutukset ja yhteisölliset vaikutukset* ovat tässäkin

taulukossa vahvasti esillä, mutta kaikki vastausvaihtoehdot esiintyvät vertailussa vähintään kerran.

Taulukko 4. Kyselyn vastausvaihtoehtojen yhteneväisyys kirjastolain osoittamien tehtävien kanssa.

Yleisen kirjaston tehtävät	Kyselyn vastausvaihtoehdot
Tarjota pääsy aineistoihin, tietoon ja kulttuurisisältöihin	Yhteisölliset vaikutukset, kulttuuriset vaikutukset
Ylläpitää monipuolista ja uudistuvaa koelmaa	Vaikutukset oppimiseen, yhteisölliset vaikutukset, kulttuuriset vaikutukset
Edistää lukemista ja kirjallisuutta	Yhteisölliset vaikutukset, kulttuuriset vaikutukset
Tarjota tietopalvelua, ohjausta ja tukea tiedon hankintaan ja käyttöön sekä monipuoliseen lukutaitoon	Vaikutukset oppimiseen, taloudelliset vaikutukset
Tarjota tiloja oppimiseen, harrastamiseen, työskentelyyn ja kansalaistoimintaan	Vaikutukset tiedonvaihtoon, taloudelliset vaikutukset
Edistää yhteiskunnallista ja kulttuurista vuoropuhelua	Yhteisölliset vaikutukset

Muu-vaihtoehdon valinneiden vastausten tarkennuksissa esiintyneet ehdotukset mitattaviksi asioiksi olivat luokiteltavissa elämänlaatuun vaikuttaviksi tekijöiksi ja yhteisön sosiaaliseen elämään liittyviksi asioiksi sekä lukutaitojen ja lukuinnon kehittyminen. Elämänlaatuun vaikuttavat tekijät ja yhteisön sosiaaliseen elämään liittyvät asiat voidaan luokitella yhteisöllisten vaikutusten alle ja lukutaitojen kehittyminen liittyy vahvasti kirjastolain tavoitteisiin. Tulosten perusteella vaikuttaa siltä, että vaikuttavuuden arviointia hyödynnettäisiin myös arvioimaan ja osoittamaan sitä, miten hyvin yleinen kirjasto toteuttaa sille laissa asetettuja tehtäviä.

6.2.6 Miten vaikuttavuutta pitäisi mitata?

Kyselyn kymmenes kysymys oli avoin kysymys, jossa tiedusteltiin vastaajien näkemystä siitä, kuinka vaikuttavuutta pitäisi mitata. Kysymykseen oli vastannut 50 vastaaja 92:sta. Näistä 50 vastaajasta yhteensä seitsemän oli vastannut, ettei osaa sanoa, joten varsinaisia vastauksia kertyi kokonaisuudessaan 43.

Vastauksissa ehdotettiin pitkälti samoja menetelmiä, kuin mitä on käsitelty aiemmin luvussa 4 (ks. s. 24). Erilaiset menetelmät esiintyivät vastauksissa yhteensä 57 kertaa. Kirjallisuudessa kyselyt ovat olleet suosituin menetelmä vaikuttavuuden arviointiin (ks. s. 28) ja tämänkin kyselyn tuloksissa asiakkaille tehtävät kyselyt olivat ylivoimaisesti ehdotetuin menetelmä vaikuttavuuden selvittämiseen, kuten taulukosta 5 voidaan nähdä. Kyselyt mainittiin vastauksissa yhteensä 24 kertaa. Kyselyiden kohderyhminä mainittiin ensisijaisesti asiakkaat ja yhdessä vastauksessa muut sidosryhmät. Toiseksi eniten mainintoja keräsi asiakkaiden haastattelut, jotka mainittiin 9 kertaa. Kolmanneksi eniten mainintoja keräsivät määrällisten mittarien ja laadullisten tutkimusten yhdistelmä sekä narratiivit, jotka mainittiin viiteen otteeseen. Narratiivit voivat olla asiakkaiden tai henkilökunnan kokemuksia. Muista menetelmistä mainittiin myös tilastot, lukutaitotestit, asiakastytyväisyyskyselyt, havainnointi ja tilastot. Erilaiset pitkittäistutkimukset mainittiin vastauksissa neljä kertaa. Tilastot saivat kolme mainintaa vastauksissa.

Taulukko 5. Useimmiten ehdotetut menetelmät vaikuttavuuden mittaamiseksi.

Mittaamistapa	Mainintojen lukumäärä (n= 57 kpl)
Asiakaskyselyt	24 kpl
Haastattelut	9 kpl
Määrälliset mittarit ja laadulliset tutkimukset	5 kpl
Narratiivit	5 kpl
Pitkittäistutkimukset	4 kpl
Tilastot	3 kpl

Calvertin ja Gouldingin (2015, 283-284) tutkimuksessa haastateltavat olivat maininneet tilastojen hyödyntämisen vaikuttavuuden mittaamisessa. Tilastot ovat yksinkertaisia kerrata ja helppoja käsitellä. Lisäksi koettiin, että rahoittajien oli helppo ymmärtää niiden tuottamaa dataa. Perinteisten tilastojen ongelma oli kuitenkin se, etteivät ne välttämättä kuvaa kirjastojen muuttuvaa toimintaa kovin hyvin.

Kahdessa vastauksessa viitattiin taloudellisen vaikuttavuuden arviointiin, ja että euroina ilmaistavilla tuloksilla on enemmän painoarvoa päättäjille. ”Pitäisi saada euroiksi, jotta päättäjät ymmärtävät. On vähän vaikea sanoa, että ”kirjastoon ilmaiseksi lehtiä lukemaan päässeän ihmisen mielenterveys parani 20 euron edestä”, vaikka todellisuudessa todennäköisesti näin onkin. --” Yksi vastaaja ehdotti vaikuttavuuden mittaamista kuvitteellisella tilanteella, jossa kunnassa ei enää olisi kirjastopalveluja ja mitä siitä seuraisi yhteisölle. Toinen vastaaja taas ehdotti kuntien vertailua kirjaston käytössä ja miten se mahdollisesti heijastuu koulutustasoon ja harrastuksiin. Yhtenä ehdotuksena oli myös vaikuttavuuden arviointi suhteessa kirjastolain asettamien tehtävien ja tavoitteiden saavuttamiseen.

Esille nostettiin myös vaikuttavuuden eri aspektit ja tasot. Arvioidaanko yksittäisten palveluiden vaikuttavuutta vai kirjastoa isompana kokonaisuutena? Entä kulttuurin säilyttämisen merkitys ja sen yhteiskunnallinen vaikuttavuus? Vastauksissa nousi mielenkiintoisesti esille myös kysymys siitä, että pitäisikö olla yksittäisiä esimerkkejä vaikuttavuudesta vai laajoja otantoja, joista kumpikin mainittiin. Yksittäisten esimerkkien mahdollisia ongelmia käsiteltiin luvussa 4.4.4 (ks. s. 31). Joissain tilanteissa ne voivat olla hyvä tapa osoittaa vaikuttavuutta, mutta eivät aina. Yksi vastaaja muistutti pyörän uudelleen keksimisen turhuudesta ja viittasi olemassa olevien välineiden hyödyntämiseen vaikuttavuuden arvioinnissa mainiten Project Outcome -palvelun.

Vastauksissa nostettiin esille myös joitain ongelmia, joita vaikuttavuuden arviointiin ja mittaamiseen liittyy. Yksi niistä oli kirjaston vaikutuksen erottaminen muiden tekijöiden vaikutuksista, mikä oli aiemmin esillä luvussa 4.4.2 (ks. s. 30). Vaikuttavuuden arvioinnissa ei ole välttämätöntä pyrkiä erottamaan kirjaston vaikutusta muiden toimijoiden vaikutuksesta, vaan voidaan todeta, että kirjasto on ollut vähintään myötävaikuttamassa. Vaikuttavuuden arviointi koettiin ylipäätään haastavaksi ja yksi vastaaja huomauttikin, että tutkimuksissa käytettävät termit pitää avata, jotta vastaajat tietävät osaavat vastata kysymyksiin.

6.2.7 Avoimet kommentit

Vastaajilla oli mahdollisuus jättää vapaamuotoinen kommentti liittyen kyselyyn tai aiheeseen ylipäätään ja 21 vastaajaa oli hyödyntänyt tätä mahdollisuutta. Sisällöiltään kommentit olivat vaihtelevia. Osa vastaajista antoi palautetta itse kyselystä, jota käsitellään jäljempänä yhteenvedossa luvussa 7.2 (ks. s. 61). Osa tarkensi joitain vastauksiaan kyselyssä olleisiin kysymyksiin. Osa kommenteista käsitteli vaikuttavuuden arviointia ja miten sen voisi toteuttaa. Yksi ehdotti mallin ottamista tutkimuksiin Norjasta, millä voisi olettaa tarkoitettavan Svanhild Aabøn tutkimuksia vaikuttavuudesta. Hän on kirjoittanut paljon taloudellisesta vaikuttavuudesta (esim. Aabø 2005a, 2005b, 2005c), mutta myös yhteiskunnallisesta vaikuttavuudesta (esim. Aabø, Audunson & Vårheim 2010; Audunson, Essmat & Aabø 2011). Toisessa kommentissa ehdotettiin tarinoiden keräämistä siitä, kuinka kirjastosta on ollut apua ihmisille heidän elämässään, mikä olisi käytännönläheinen ja suhteellisen helposti toteutettava tapa osoittaa yleisten kirjastojen vaikuttavuutta. Kolmannessa kommentissa todettiin, että vaikuttavuuden arviointi on tärkeää ja että sen pitäisi olla rutiininomaista toimintaa, josta saisi dataa toiminnan kehittämiseen. Yksi vastaaja kyseenalaisti tarpeen mitata kaikkea.

Kolme vastaajaa nosti esille päättäjien tiedon puutteen kirjastojen ja niiden vaikuttavuuden suhteen sekä kirjastojen merkityksen aliarvioinnin, jota sivuttiin luvussa 6.2.4 (ks. s. 49), jossa käsiteltiin kysymystä paikallisen datan merkityksestä vaikuttavuuden osoittamisessa. Yksi vastaaja oli nostanut esille seikan, että päättäjät eivät välttämättä tunne alan ja vaikuttavuuden tutkimusta tai eivät osaa soveltaa kansallisia tai kansainvälisiä tutkimustuloksia oman kunnan kirjastoon. Toinen vastaaja totesikin kommentissaan, että kirjastoja pitäisi mainostaa päättäjien suuntaan huomattavasti enemmän, jotta kirjastojen arvostus päättäjien keskuudessa kasvaisi ja tieto lisääntyisi. Hän saattaa hyvinkin olla oikeilla jäljillä sen suhteen, miten lisätä tietoisuutta yleisten kirjastojen toiminnasta ja mitä ne saavat aikaan. Tutkimustuloksista tiedotettaessa on kuitenkin otettava huomioon kohderyhmät ja millaista kieltä ne puhuvat ja ymmärtävät (Chiranov 2014, 99). Tulokset pitäisi esittää helposti ymmärrettävässä ja omaksuttavassa muodossa sen mukaan millaiselle kohderyhmälle kulloinkin viestitään.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämä luku kokoaa yhteen tämän tutkielman eri osat. Luvussa 7.1 tehdään yhteenveto tutkimustuloksista ja tutkimuskysymyksistä. Luku 7.2 käsittelee tutkimuksen luotettavuutta ja onnistumista. Luvun 7.3 aiheena on tutkimuksen eettisyys ja viimeisessä luvussa 7.4 pohditaan jatkotutkimusta aiheen ympäriltä.

7.1 Yhteenveto

Tämän tutkielman tarkoituksena oli kartoittaa yleisten kirjastojen työntekijöiden näkemyksiä vaikuttavuudesta ja sen arvioinnista. Kirjastojen työntekijät valikoituivat kyselyn kohderyhmäksi, koska he ovat päivittäin tekemisissä asiakkaiden kanssa ja näkevät samalla, mitä kirjaston palveluilla voidaan saada aikaan sekä siksi, että heidän näkemyksiään aiheesta ei ole ennen Suomessa selvitetty. Yleisten kirjastojen vaikuttavuus on melko vähän tutkittu aihe Suomessa, ja sen parissa työskentelevät ovat pääasiassa tutkijoita ja muita korkeassa asemassa olevia alan asiantuntijoita. Tutkimuksen tarkoituksena oli tarkastella kirjastojen työntekijöiden näkemyksiä, sekä katsoa poikkeavatko ne vaikuttavuudesta tehdyn aiemman tutkimuksen tuloksista. Tämän tutkielman tulosten perusteella voidaan sanoa, että yleisten kirjastojen työntekijöiden näkemykset eivät juurikaan poikenneet aiemmista tutkimuksista.

Tutkimustehtävänä oli kysymys: mitä näkemyksiä yleisten kirjastojen työntekijöillä, jotka ovat päivittäin tekemisissä asiakkaiden kanssa, on vaikuttavuudesta ja sen arvioinnista? Tämä jaettiin neljään tarkentavaan osakysymykseen, jotka olivat:

- 1) *Miten vaikuttavuus terminä ymmärretään kirjastojen työntekijöiden keskuudessa?*
- 2) *Kuinka tärkeänä vaikuttavuuden osoittamista pidetään ja miksi?*
- 3) *Tarvitaanko vaikuttavuuden osoittamiseen paikallista dataa?*
- 4) *Miten vaikuttavuutta pitäisi mitata tai arvioida?*

Ensimmäisen osakysymyksen osalta päädyttiin siihen tulokseen, että vastaajien näkemyksissä vaikuttavuuden termin merkityksestä näkyi termin merkityksen moniulotteisuus, ja miten se voidaan ymmärtää eri tavoin. Vastaajien keskuudessa yleisimmin vaikuttavuudella ymmärrettiin tarkoitettavan että:

1. Palvelut edistävät kirjaston omia ja yhteisön yleisiä päämääriä
2. Miten kirjastopalvelut saavat aikaan muutoksia tai vaikutuksia
3. Yksilöissä tapahtuva muutos kirjaston palvelujen käytön seurauksena
4. Kirjaston palvelut vastaavat asiakkaiden tunnistettuihin tarpeisiin

Koska kyselyssä ei ollut kysymystä vastaajille siitä, miten hyvin he tuntevat SFS-ISO 16439:2016 -standardin, ei voida vetää yleistä johtopäätöstä siitä, kuinka hyvin standardi tunnetaan yleisten kirjastojen työntekijöiden keskuudessa. Koska standardin mukainen määritelmä oli yhdessä toisen vaihtoehdon kanssa toiseksi yleisin tapa ymmärtää vaikuttavuuden määritelmä, voisi valistuneesti arvata, että ainakin osalle vastaajista standardi oli jossain määrin tuttu.

Toinen osakysymys käsitteli vaikuttavuuden osoittamisen tärkeyttä ja syitä sille. Vastaajista suurin osa, yli 80 prosenttia, piti vaikuttavuuden osoittamista vähintään jokseenkin tärkeänä. Erittäin tärkeäksi vaikuttavuuden osoittamisen kirjastolle koki 66,3 prosenttia vastaajista. Yhteensä 93,5 prosenttia vastaajista koki vaikuttavuuden osoittamisen olevan kirjastolle tärkeää. Vaikuttavuuden osoittamisen henkilökohtaisesti tärkeäksi koki yhteensä 84,8 prosenttia vastaajista. Lähes saman verran vastaajista koki vaikuttavuuden osoittamisen olevan tärkeää kehysorganisaatiolle.

Vaikuttavuuden osoittamista pidetään siis tärkeänä yleisten kirjastojen työntekijöiden keskuudessa. Kysyttäessä vastaajilta miksi vaikuttavuuden osoittaminen on tärkeää, vastauksissa nousi esille erityisesti kolme teemaa. Useimmiten toistuneet teemat olivat olemassaolon oikeutus, toiminnasta tiedottaminen ja aseman vahvistaminen sekä resurssien turvaaminen. Teemat ovat myös yhteydessä toisiinsa, koska esimerkiksi ilman toiminnasta tiedottamista olemassaolon oikeutus ja resurssien turvaaminen vaikeutuvat olennaisesti. Näiden teemojen korostuminen vastauksissa liittyyneen kuntatalouden heikentyneeseen tilanteeseen ja kuntien tekemiin tai tulossa oleviin talouden sopeuttamistoimenpiteisiin. Vastausten perusteella osassa kirjastoista koetaan painetta osoittaa mitä verorahoilla saadaan aikaiseksi, ja mitä merkitystä sillä on.

Kolmas osakysymys selvitti vastaajien näkemyksiä siitä, mikä on paikallisen datan merkitys vaikuttavuuden osoittamisessa. Vastaajista 39,3 prosenttia oli sitä mieltä, että kunakin kirjaston pitää itse osoittaa vaikuttavuutensa. Vastaajista 20,2 prosentin näkemys oli, että muualla tehty kansalliset ja kansainväliset tutkimukset riittävät osoittamaan myös oman kirjaston vaikuttavuutta. Reilu kolmasosa, 32,6 prosenttia, vastaajista ei osannut

ottaa kantaa asiaan. Näin vastanneiden osuus oli huomiota herättävän suuri, eikä sille ole yhtä selkeää syytä. On mahdollista, ettei vaikuttavuuden arviointiin liittyvää tutkimusta tunneta kovin hyvin tai vastaajilla vain ei ollut mielipidettä asiaan. Kahdeksan prosenttia vastaajista oli valinnut vaihtoehdon ”muu” ja sen tarkentavissa vastauksissa todettiin muun muassa, että tarvitaan sekä kirjastojen omia arviointeja että muualla tehtyjä tutkimuksia vaikuttavuuden osoittamiseen ja kotimaista tutkimusta kaivattiin lisää. Vastauksissa todettiin myös, ettei kirjastojen omien vaikuttavuusarviointien pitäisi olla välttämättömyys. Yhteenvetona voidaan sanoa, että useamman vastaajan mielestä kehysorganisaatiossa paikallista dataa arvostetaan enemmän, mutta on myös mahdollista hyödyntää muualla tehtyjä tutkimuksia, jos ei osoittamaan vaikuttavuutta niin ainakin tukemaan oman arvioinnin tuloksia. Lisäksi kirjastot voisivat oma-aloitteisesti enemmän hyödyntää olemassa olevaa tutkimustietoa kirjastojen vaikuttavuudesta viestinnässään, olivat kohderyhmänä sitten päättäjät tai kansalaiset.

Neljännessä osakysymyksessä kartoitettiin millaisilla menetelmillä vaikuttavuutta pitäisi arvioida tai mitata vastaajien mielestä. Heiltä tuli monenlaisia ehdotuksia hyödynnettävistä menetelmistä. Kansainvälisessä tutkimuksessa suosittu tutkimusmenetelmä on ollut asiakaskysely, ja se oli myös vastaajien selvässä suosiossa ollen ehdotetuin menetelmä vaikuttavuuden arvioimiseksi. Toiseksi eniten ehdotettiin asiakkaiden haastatteluita datan saamiseksi vaikuttavuuden arviointia varten. Muita vastauksissa toistuneita menetelmiä olivat määrällisten mittareiden ja laadullisten tutkimusten yhdistelmät, narratiivit, pitkitäistutkimukset sekä tilastot. Monet vastaajista kokivat siis asiakkailta kerätyn näytön luontevimmaksi tavaksi arvioida vaikuttavuutta. Toisaalta vastauksissa nousi kahteen otteeseen esille myös taloudellisen vaikuttavuuden arviointi, koska euroissa ilmaistavilla tuloksilla ajateltiin olevan enemmän painoarvoa päättäjien keskuudessa.

Vastauksista nousi esille se seikka, että missä mittakaavassa vaikuttavuutta pitäisi arvioida. Arvioidaanko kokonaisen palvelujärjestelmän vai jonkin yksittäisen palvelun vaikuttavuutta? Tähän päätökseen vaikuttavaa muun muassa se, mitä tarkoitusta varten arviointi toteutetaan ja mitkä ovat sitä varten käytössä olevat resurssit. Toinen vastausten joukosta esille noussut seikka oli se, että nostetaanko arvioinneissa esille yksittäisiä esimerkkejä vaikuttavuudesta vai tarvitaanko laaja otanta. Kumpikin ovat hyviä vaihtoehtoja, mutta valinnassa pitäisi ottaa huomioon se, miten tuloksia käytetään ja palveleeko otannan laajuus tarkoitustaan. Kuten luvussa 4.4.4 (ks. s. 31) todettiin, yksittäiset esimerkit vaikuttavuudesta voidaan joissain tilanteissa nähdä niin sanotusti kerman kuorintana eikä

tuloksia oteta vakavasti. Yhden vastaajan vastauksessa viitattiin siihen, miten voidaan erottaa kirjaston palvelujen käytön vaikutus yksilöön muiden toimijoiden vaikutuksesta. Käytännössä tämä ei olekaan mahdollista, minkä vuoksi vaikuttavuuden arvioinnissa lähtökohtana olisi mielekkäämpää olla kirjaston myötävaikutuksen (*contribution*) toteaminen (ks. s. 30).

Vastaajien näkemykset vaikuttavuuden arviointiin soveltuvista välineistä olivat pitkälti samoja, joita oli esitelty SFS-ISO 16439:2016 -standardissa sekä hyödynnetty kansainvälisessä tutkimuksessa. Erilaisia tutkimusmenetelmiä vaikuttavuuden arvioimiseksi onkin tarjolla, ja ne ovat sovitettavissa eri mittakaavoihin kirjaston tarpeiden ja resurssien mukaan. Yksi kirjasto voi kerätä asiakkaiden kertomuksia eli narratiiveja kirjastoon liittyen ja joku toinen tehdä kyselyn liittyen johonkin yksittäiseen palveluun ja sen vaikutuksiin. Kyselyn aiheena ja arvioinnin kohteena voi olla myös koko palvelujärjestelmä.

Kysyttäessä vastaajilta mitä vaikuttavuuden eri ilmenemismuotoja pitäisi arvioida, korostuivat vastauksissa ne vaihtoehdot, joilla oli eniten yhteneväisyyttä kirjastolain tavoitteiden ja kirjastolle asetettujen tehtävien kanssa. Ne olivat vaikutukset oppimiseen, yhteisölliset vaikutukset ja kulttuuriset vaikutukset. Vaikuttavuuden arviointi olisi tällöin yksi mahdollinen tapa arvioida ja osoittaa sitä, miten hyvin yleinen kirjasto toteuttaa sille laissa asetettuja tehtäviä.

Niittymaa (2017, 95) totesi pro gradu -tutkielmassaan, että vaikuttavuuden arviointia kannattaisi kokeilla yleisissä kirjastoissa nykyistä enemmän, ja siitä on helppoa olla samaa mieltä. Tutkimusmenetelmien tai motivaation puute eivät ole esteenä, koska vastaajien keskuudessa vaikuttavuuden osoittamista pidettiin tärkeänä. Yksi tekijä, joka on todennäköisesti hidastanut vaikuttavuuden arviointiin ryhtymistä, ovat arvioinnin vaatimat resurssit, suunnitelmallisuus ja valitun menetelmän käytön hallitseminen. Lisäksi tulosten analysointi ja mahdollinen muokkaaminen esitettävään muotoon vievät aikaa. Ehkä yhteistyö muiden kirjastojen tai toimijoiden kanssa voisi olla ratkaisu tähän.

7.2 Tutkimuksen luotettavuus

Kyselyyn vastasi yhteensä 92 vastaajaa, mikä on varsin pieni määrä ottaen huomioon, että linkki kyselyyn lähetettiin muun muassa maan 30 suurimman kaupungin kaupungin-kirjastoihin, ja että esimerkiksi pelkästään Helsingin kaupunginkirjastossa on noin 500

työntekijää (Vuosikertomus 2016, 36). On mahdollista, että linkin sisältänyt sähköposti ei päätynyt jakoon kirjastojen sisällä toivotulla tavalla. Vaikuttavuus aiheena itsessäänkin saattoi olla sellainen, että osa potentiaalisista vastaajista koki sen liian vaikeaksi. Joka tapauksessa vastaajamäärä on sen verran pieni, ettei tuloksia voi yleistää koskemaan kaikkia työntekijöitä, mutta tarjoaa kuitenkin yhden näkökulman vaikuttavuuden arviointiin.

Tulosten läpikäymisen ja analysoinnin yhteydessä kävi selväksi, että kysely olisi kaivannut jossain määrin muokkausta. Kysely laadittiin melko alkuvaiheessa tutkielman tekemistä, ja siksi siinä puhutaan vaikuttavuuden mittaamisesta. Aiheeseen paremmin perehtyessä mittaamisen sijaan *arviointi* alkoi tuntua paremmalta vaihtoehdolta, ja se olisi ollut toimivampi myös kyselyssä. Termi mittaaminen ohjaa lähes automaattisesti ajattelemaan määrällistä dataa, jonka tuottaminen yhteiskunnallisesta vaikuttavuudesta on vaikeaa. Joidenkin vastausten perusteella vaikutti siltä, että termin käyttö tarkoituksettomasti ohjasi osaa vastaajista ajattelemaan taloudellisen vaikuttavuuden arviointia. Siksi puhuttaessa yhteiskunnallisesta vaikuttavuudesta olisi täsmällisempää puhua arvioinnista, jolloin tuotettava data voi olla sekä laadullista että määrällistä.

Kaksi vastaajaa oli antanut avoimessa kommenttikentässä palautetta, että osa kyselyssä olleista termeistä olisi kaivannut tarkentavaa selitystä. Nämä olivat hyviä ja relevantteja huomautuksia. Kyselyn laadinnassa tapahtui se virhe, että oletettiin vastaajien tuntevan aihepiiriin liittyvän terminologian. On hyvinkin mahdollista, että selittämättä jääneet termit karkottivat joitain potentiaalisia vastaajia.

Alussa olevissa taustakysymyksissä olisi voinut olla kysymys akateemisen tutkimuksen sekä ammattilehtien seuraamisesta, minkä tulokset olisi voinut analysivaiheessa voinut ristiintaulukoida kyselyn kahdeksannen kysymyksen, joka käsitteli vaikuttavuuden mittaamisen paikallisen datan merkitystä, vastausten kanssa. Tämä siksi, että vastanneista silmiinpistävä määrä, reilu kolmannes, oli vastannut ”en osaa sanoa” kahdeksanteen kysymykseen. Luonnollisesti vaihtoehtoja näin vastaamiseen voi olla muitakin kuin vaikuttavuuden arviointiin liittyvän tutkimuksen vähäinen tunteminen. Toisena taustoittavana kysymyksenä olisi voinut olla kysymys SFS-ISO-16439:2016 -standardin tuntemuksesta. Standardi ilmestyi suomeksi käännettynä vuonna 2016 ja olisi ollut informatiivista tietää, moniko vastanneista oli siitä tietoinen ja sen sisältöön mahdollisesti tutustunut, ja siten auttanut tulkitsemaan viidennen kysymyksen eri vastausvaihtoehtojen suosiota.

Tulosten analysoinnin jälkeen 9. kysymyksen vastauksia olisi mahdollisesti voinut tulkita monipuolisemmin, mikäli vastausvaihtoehtoja olisi ollut enemmän ja ne olisivat olleet tarkempia. Samaan aihepiiriin liittyvät asiat olivat nyt niputettu yhteen samaan kategoriaan. Yksi vastaaja oli avoimessa kommenttikentässä toivonut, että vastausvaihtoehdot olisi saanut laittaa tärkeysjärjestykseen, mikä oli varteenotettava parannusehdotus.

7.3 Tutkimuksen eettisyys

Eettisyys pyrittiin ottamaan huomioon koko tutkimusprosessin ajan. Kyselyssä vastaajista ei kerätty henkilötietoja, eikä yksittäistä vastaajaa ollut mahdollista tunnistaa taustatietojen vastausten perusteella. Tästä syystä asuinpaikkaa tiedusteltiin vain maakunnan tasolla. Tutkimusaineisto on ollut vain tämän tutkielman laatijan käytössä ja se hävitetään tutkielman valmistumisen jälkeen.

7.4 Jatkotutkimuksesta

Tämän tutkielman tarkoituksena oli tuoda esiin yleisten kirjastojen työntekijöiden ääntä esiin liittyen vaikuttavuuden arviointiin, ja tarkastella mitä sanottavaa heillä on aiheesta. Tätä näkökulmaa vaikuttavuuteen ei oltu Suomessa vielä aiemmin tutkittu. Tutkimuksen kohderyhmäksi olisi voinut valikoitua myös kirjastoissa johtotehtävissä työskenteleviä henkilöitä. Myös heidän näkökulmiaan voisi selvittää, koska on mahdollista, että ne poikkeavat työntekijöiden näkökulmista. Tämän tutkielman tutkimusta voisi jatkaa kirjastoissa johtavassa asemassa olevien henkilöiden haastatteluilla. Haastattelemalla heitä heidän näkemyksistään liittyen vaikuttavuuteen ja sen arviointiin voitaisiin saada yksityiskohtaisempaa ja monipuolisempaa aineistoa analysoitavaksi kuin pelkän kyselyn avulla saatavan aineiston perusteella.

Kirjastojen vaikuttavuus yleisellä tasolla tarjoaa erilaisia tutkimuskohteita, koska sitä ei ole Suomessa tutkittu kovinkaan paljoa. Vaikuttavuutta voidaan tarkastella yhteiskunnallisesta tai taloudellisesta näkökulmasta. Kirjaston palveluiden vaikuttavuuden lisäksi on mahdollista tutkia esimerkiksi kirjaston jonkin tietyn kokoelman vaikuttavuutta tai kirjastotilan vaikuttavuutta. Lisäksi on tietenkin arvioinnin toteuttaminen käytännössä, jota sitäkään ei olla juuri tehty. Kuten tässä tutkielmassa on aiemmin todettu, vaikuttavuuden arviointiin on olemassa erilaisia menetelmiä, jotka ovat sovellettavissa eri mittakaavoissa

toteutettaviin tutkimuksiin. On mahdollista, että kun käytännössä ollaan toteutettu muutama vaikuttavuuden arviointi eri kirjastoissa ja raportoitu tutkimusprosessista, päästäisiin arvioinnissa kunnolla liikkeelle. Kokemuksen karttuessa voitaisiin kehittää sellaiset tavat arviointiin, että siitä tulisi rutiininomaista toimintaa ja dataa kertyisi useamman vuoden ajalta.

Vaikuttavuuden tutkimuksen lisääntyminen voisi vaikuttaa myönteisesti käytetyn terminologian vakiintumiseen. Arviointiin liittyvä terminologia ei ole vielä täysin vakiintunutta, mutta siihen suuntaan ollaan menossa. Asiaan on vaikuttanut muun muassa SFS-ISO 16439:2016 -standardin julkaisu. Silti terminologiassa on vielä hieman epäselvyyttä. Vaikuttavuutta ollaan arvioitu tutkimalla kirjaston käytöstä saatuja hyötyjä, mutta ei ole itsestään selvää, että muutos ja hyödyt liittyvät toisiinsa. Vaikuttavuuden ja yhteiskunnallisen arvon suhde on vielä mutkikkaampi. Siksi arviointia suunniteltaessa ja siitä raportoitaessa olisikin syytä kiinnittää käytettyihin termeihin ja niiden suhteisiin. Tämä tekee muiden arviointia suunnittelevien työn helpommaksi.

LÄHTEET

- Aabø, S. 2005a. The value of public libraries in Norway. *Bibliotekforum* 6, 38-40.
- Aabø, S. 2005b. Valuing the benefits of public libraries. *Information Economics & Policy* 17 (2), 175-198.
- Aabø, S. 2005c. Are public libraries worth their price? A contingent valuation study of Norwegian public libraries. *New Library World* 106 (11/12), 487-495.
- Aabø, S., Audunson, R. & Vårheim, A. 2010 How do public libraries function as meeting places? In: *Library & Information Science Research* 32 (1), 16–26.
- Audunson, R., Essmat, S. & Aabø, S. 2011. Public libraries: A meeting place for immigrant women? *Library & Information Science Research* 33 (3), 220-227.
- Appleton, L., Hall, H., Duff, A. S., & Raeside, R. 2018. UK public library roles and value: A focus group analysis. *Journal of Librarianship and Information Science* 50 (3), 275-283.
- Aura, O., Ahonen, G., Hussi, T. ja Ilmarinen J. 2016. Strateginen hyvinvointi 2016 -tutkimusraportti. Osoitteessa < http://www.ossiaura.com/uploads/1/6/5/4/16543464/strateginen_hyvinvointi_2016_www.pdf > (käytetty 2.3.2019)
- Bawden, D., Calvert, A. Robinson, L. Urquhart, C. Bray, C. & Amosford, J. 2009. Understanding our value; assessing the nature of the impact of library services. *Library and Information Research* 33 (105), 62-89. Osoitteessa < <https://www.lirjournal.org.uk/index.php/lir/article/view/115/276> > (käytetty 29.1.2019)
- Bertot, J. C. & McClure C. R. 2003. Outcomes assessment in the networked environment: research questions, issues and moving forward. *Library Trends* 51 (4), 590-613.

Brettle, A., Maden-Jenkins, M., Anderson, L., McNally, R., Pratchett, T., Tancock, J., Thornton, D. & Webb, A. 2011. Evaluating clinical librarian services: a systematic review. *Health Information and Libraries Journal* 28 (1), 3-22.

Brophy, P. 2008. Telling the story: qualitative approaches to measuring the performance of emerging library services. *Performance Measurement and Metrics* 9 (1), 7-17.

Calvert, P. & Goulding, A. 2015. Narratives and stories that capture the library's worth: A qualitative approach to measuring value and impact in New Zealand's libraries. *Performance Measurement and Metrics* 16 (3), 276-288.

Chiessi, S. 2011. What are libraries worth? A way to assess the impact of Italian public libraries on users' lives and society. International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA). Osoitteessa < <https://www.ifla.org/files/assets/library-theory-and-research/Projects/researcher-librarian-report-chiessi.pdf> > (käytetty 5.1.2019)

Chiranov, M. 2014. Creating measurement addiction – a tool for better advocacy and improved management. *Performance Measurement and Metrics* 15 (3), 99-111.

Creaser, C. 2018. Assessing the impact of libraries – the role of ISO 16439. *Information and Learning Science* 119 (1/2), 87-93.

Dunne, M., Nelson, M., Dillon, L., & Galvin, B. 2013. Library value and impact: taking the step from knowing it to showing it. *Library and Information Research* 37 (116), 41-61. Osoitteessa < <https://www.lirjournal.org.uk/index.php/lir/issue/view/67> > (käytetty 17.1.2019)

Haapaniemi, M., Rohkimainen, S. & Kortelainen T. 2012. Uusien kirjastopalveluiden vaikuttavuus. Arviointitutkimus Tietoyhteiskunnan tilat ja sisällöt -hankkeessa. *Finnish Information Studies* 24. Tampere – Åbo – Oulu – Helsinki: Tampereen yliopisto, Åbo Akademi, Oulun yliopisto, Helsingin yliopisto. Osoitteessa < <http://jultika.oulu.fi/files/isbn9789514297892.pdf> > (käytetty 26.1.2019)

Haapaniemi, M. 2013a. Mitä se vaikuttaa? Tilastolukujen laskenta kirjastotoimen vaikuttavuudesta. Kirjastolehti. Osoitteessa < <http://kirjastolehti.fi/artikkelit/mita-se-vaikuttaa/> > (käytetty 23.1.2019)

Haapaniemi, M. 2013b. Vaikuttavuuden arviointi. Kirjastopalvelun nettovaikutuksen selville saamisen haasteellisuudesta. Kirjastolehti 2013 (4). KirjastoPRO, 14-15.

Halpin, E., Rankin, C., Chapman, E. L. & Walker, C. 2015. Measuring the value of public libraries in the digital age: What the power people need to know. Journal of Librarianship and Information Science 47 (1), 30-42.

Heikkinen, R., Laitinen, M., Lappalainen, V., Parikka, S., Rasinkangas, P., Saarti, J., Söderholm, M., Suikkanen, E., & Vainikka, E. 2012. Kirjastojen toiminnan arviointi: yhteisten mittareiden toimivuus ja kehittäminen. Signum (4). Osoitteessa < <https://journal.fi/signum/article/view/6962> > (käytetty 12.1.2019)

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Porvoo: Bookwell Oy.

Hosseini-Ara, M. & Jones, R. 2013a. Overcoming our habits and learning to measure impact. Computers in Libraries 33 (5), 3-7.

Hosseini-Ara, M. & Jones, R. 2013b. 7 easy steps to help you measure up. Computers in Libraries 33 (6), 19-21.

Huysmans, F. & Oomes, M. 2012. Measuring the public library's societal value: a methodological research program. International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA). Osoitteessa < <https://www.ifla.org/past-wlic/2012/76-huysmans-en.pdf> > (käytetty 9.3.2019)

Kielitoimiston sanakirja. 2019. Merkityksellinen. Osoitteessa < <https://www.kielitoimistonsanakirja.fi/netmot.exe?ListWord=merkityksellinen&SearchWord=merkityksellinen&page=results> > (käytetty 3.4.2019)

Kirjastojen vaikuttavuus. Hyötyä, tietoa, elämyksiä - kirjastojen vaikuttavuuden ulottuvuuksia -verkkosivusto. Osoitteessa < <http://vaikuttavuus.kirjastot.fi/info.html> > (käytetty 10.1.2019)

Kirjastolaki. Laki yleisistä kirjastoista 1492/2016. Osoitteessa < <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2016/20161492> > (käytetty 24.1.2019)

Kirjastot.fi 2018. Yleisten kirjastojen käyttäjäkysely 9.4.- 6.5. 2018 kaikissa kunnissa. Tiedote. Osoitteessa < https://www.kirjastot.fi/uutiset/ajankohtaista/yleisten-kirjastojen-kayttajakysely-9-4?language_content_entity=fi > (käytetty 15.3.2019)

Koppa 2019a. Laadullinen tutkimus. Menetelmäpolkuja humanisteille. Jyväskylän yliopisto. Osoitteessa < <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/laadullinen-tutkimus> > (käytetty 14.4.2019)

Koppa 2019b. Kyselyt. Jyväskylän yliopisto. Menetelmäpolkuja humanisteille. Osoitteessa < <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineiston-hankintamenetelmat/kyselyt> > (käytetty 14.4.2019)

Koppa 2019c. Tilastollisesti kuvaava menetelmä. Menetelmäpolkuja humanisteille. Jyväskylän yliopisto. Osoitteessa < <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineiston-analyysimenetelmat/tilastollisesti-kuvaava-analyysi> > (käytetty 14.4.2019)

Koppa 2019d. Teemoittelu. Menetelmäpolkuja humanisteille. Jyväskylän yliopisto. Osoitteessa < <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineiston-analyysimenetelmat/teemoittelu> > (käytetty 14.4.2019)

Kuitunen, S. & Hyytinen, K. 2004. Julkisten tutkimuslaitosten vaikutusten arviointi. Käytäntöjä, kokemuksia ja haasteita. Espoo: Otamedia, VTT tiedotteita - research notes 2230. Osoitteessa: < <https://www.vtt.fi/inf/pdf/tiedotteet/2004/T2230.pdf> > (käytetty 28.1.2019)

Markless, S. & Streatfield, D. 2013. Evaluating the impact of your library. Second

edition. London: Facet Publishing.

Markless, S. & Streatfield, D. 2017. How can you tell if it's working? recent developments in impact evaluation and their implications for information literacy practice. *Journal of Information Literacy* 11 (1), 106-119.

Matthews, J. 2015. Assessing outcomes and value: it's all a matter of perspective. *Performance Measurement and Metrics* 16 (3), 211-233.

MOT-sanakirja, Kielitoimiston sanakirja. 2018a. Vaikutus. (käytetty 25.9.2018)

MOT-sanakirja, Gummerus Uusi suomen kielen tietosanakirja. 2018b. Hyöty. (käytetty 25.9.2018)

Niittymaa, E. 2017. Yleisten kirjastojen vaikuttavuuden arviointi. Käsitteet, menetelmät ja tapaustutkimus Helsingin kaupunginkirjaston kotikirjastossa. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto, Viestintätieteiden tiedekunta.

Opetus- ja kulttuuriministeriö. 2010. Yleisten kirjastojen laatusuositus. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2010:20. Osoitteessa < <https://www.kirjastot.fi/sites/default/files/content/OKM20.pdf> > (käytetty 4.10.2018)

Paley, J., Cottrill, J., Errecart, K., White, A., Schaden, C., Schrag T., Douglas R., Tahmassebi, B., Crocker, R. & Streatfield, D. 2015. The evolution of Global Libraries' performance measurement and impact assessment systems. *Performance Measurement and Metrics* 16 (2), 132-158.

Poll, R. 2012. Can we quantify the library's influence? Creating an ISO standard for impact assessment. *Performance Measurement and Metrics* 13 (2), 121-130.

Poll, R. 2014. Did you enjoy the library? Impact surveys in diverse settings. *Performance Measurement and Metrics* 15 (1/2), 4-12.

Project Outcome. 2019. About Project Outcome. Project Outcome. Osoitteessa < <https://www.projectoutcome.org/about> > (käytetty 27.2.2019)

Quick, S., Prior, G., Toombs, B., Taylor, L., & Currenti, R. 2013. Cross-European survey to measure users' perceptions of the benefits of ICT in public libraries (funded by the Bill & Melinda Gates Foundation). Osoitteessa < <https://tascha.uw.edu/publications/cross-european-survey-to-measure-users-perceptions-of-the-benefits-of-ict-in-public-libraries> > (käytetty 21.1.2019)

Rajavaara, M. 2006. Yhteiskuntaan vaikuttava Kela. Katsaus vaikuttavuuden käsitteisiin ja arviointiin. Sosiaali- ja terveysturvan katsauksia 69. Helsinki: Kelan tutkimusosasto. Osoitteessa < <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10250/7894/katsauksia69netti.pdf?sequence=1> > (käytetty 2.2.2019)

Rajavaara, M. 2007. Vaikuttavuusyhteiskunta. Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia 84. Helsinki: Kelan tutkimusosasto. Osoitteessa < <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10250/3290/rajavaaravaikuttavuusnetti.pdf?sequence=2> > (käytetty 3.2.2019)

Rantala, I. 2015. Laadullisen aineiston analyysi tietokoneella. Teoksessa Valli, R. & Aaltola, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Juva: Bookwell Oy. 108-133.

Rubin, R. 2006. Demonstrating Results: Using Outcome Measurement in Your Library. Chicago: American Library Association.

Seppänen, A. & Laitinen, M. 2012. Libraries do make a difference: common principles in showing the impact of different types of libraries. Qualitative and Quantitative Methods in Libraries July 2012, 3-11. Osoitteessa < http://www.qqml.net/July_issue.html > (käytetty 4.2.2019)

SFS-ISO 16439:2016. Tieto ja dokumentointi. Kirjastojen vaikuttavuuden arvioinnin menetelmät ja toimenpiteet. Helsinki: Suomen standardisoimisliitto SFS.

Skarzynski, J. & Nassimbeni, M. 2016. Evaluating the impact of the public library book collection: A case study of two public libraries in cape town. *South African Journal of Libraries and Information Science* 82 (1), 26-35.

Suomen Kuntaliitto. 2019. Kuntatalous ajautui kriisiin: Kaksi kolmesta kunnasta teki negatiivisen tuloksen. STT Info. Osoitteessa < <https://www.sttinfo.fi/tiedote/kuntatalous-ajautui-kriisiin-kaksi-kolmesta-kunnasta-teki-negatiivisen-tuloksen?publishe-rid=2133&releaseId=69851912> > (käytetty 4.4.2019)

Suomen yleisten kirjastojen tilastot. 2018. Osoitteessa < <https://tilastot.kirjastot.fi/> > (käytetty 7.11.2018)

Suomen virallinen tilasto (SVT). 2018. Kulttuuri [verkkojulkaisu]. ISSN=2341-7315. Kulttuurityövoima Suomessa 2017. Helsinki: Tilastokeskus. Osoitteessa < http://www.stat.fi/til/klt/2017/01/klt_2017_01_2018-08-31_tie_001_fi.html > (käytetty 1.4.2019)

Urquhart, C. 2015. Reflections on the value and impact of library and information services. Part 1: Value identification and value creation. *Performance Measurement and Metrics* 1 (16), 86-102.

Urquhart, C. & Turner, J. 2016. Reflections on the value and impact of library and information services. Part 2: Impact assessment. *Performance Measurement & Metrics* 17 (1), 5-28.

Vakkari, P., Aabø, S., Audunson, R., Huysmans, F., Kwon, N., Oomes, M., & Sin, S. J. 2016. Patterns of perceived public library outcomes in five countries. *Journal of Documentation* 72 (2), 342-361.

Vantaan kaupunki. 2019. Remontoidut kirjastot lisäsivät kirjaston käyttöä. Vantaan uutisia. Osoitteessa < <https://www.vantaa.fi/uutisia/vapaa-aika/101/0/143013> > (käytetty 5.2.2019)

Vuosikertomus. 2016. Helsingin kaupunginkirjasto. Kulttuuri ja vapaa-aika. Helsingin kaupunki. Osoitteessa < <https://www.hel.fi/kulttuurin-ja-vapaa-ajan-toimiala/fi/tietoa-meista/julkaisut/toimintakertomukset/> > (käytetty 5.4.2019)

Wallius, A. 2018. Suomalaiset rakastavat kirjastoja, ja niiden asema kunnissa näyttää nyt vakaalta. Yle uutiset. Osoitteessa < <https://yle.fi/uutiset/3-10394486> > (käytetty 8.1.2019)

LIITEET

Liite 1: Kyselylomake

Yleisten kirjastojen työntekijöiden näkökulmia vaikuttavuuteen ja sen arviointiin

Tämän kyselytutkimuksen tarkoituksena on selvittää yleisten kirjastojen työntekijöiden näkemyksiä vaikuttavuudesta, sen mittaamisen merkityksestä ja keinoista. Kyseessä on pro gradu -tutkimus, joka tehdään Tampereen yliopistolle, Viestintätieteiden tiedekuntaan. Kyselyyn vastaaminen vie noin 5-10 minuuttia. Kyselyssä ei kerätä henkilötietoja. Kysely on auki joulukuun loppuun asti sulkeutuen maanantaina 31.12.2018 klo 23.59. Jokaisen vastaajan näkemys aiheesta on yhtä arvokas ja merkittävä tutkimuksen onnistumiselle.

Taustatiedot

1. Sukupuoli:

- ☐ Nainen
- ☐ Mies
- ☐ Muu
- ☐ En halua kertoa

2. Ikä:

- ☐ 18-24
- ☐ 25-34
- ☐ 35-44
- ☐ 45-54
- ☐ 55-65
- ☐ +65

3. Asuinpaikka: (maakunta)

4. Työnkuva:

- ☐ työntekijä
- ☐ esimies
- ☐ johtaja
- ☐ muu, mikä

Vaikuttavuudesta

5. Mitä vaikuttavuudella mielestäsi tarkoitetaan? (voit valita useamman)

- ☐ Yksilöissä tapahtuva muutos kirjaston palvelujen käytön seurauksena
- ☐ Tavoitteiden saavuttamista
- ☐ Palvelut edistävät kirjaston omia ja yhteisön yleisiä päämääriä
- ☐ Kirjaston palvelut vastaavat asiakkaiden tunnistettuihin tarpeisiin
- ☐ Miten kirjastopalvelut saavat aikaan muutoksia tai vaikutuksia
- ☐ Jotain muuta, mitä:

6. Kuinka tärkeää vaikuttavuuden osoittaminen on

A. Vastaajalle

- a. Erittäin tärkeää
- b. Jokseenkin tärkeää
- c. En osaa sanoa
- d. Jokseenkin toisarvoista
- e. Toisarvoista

B. Kirjastolle

- a. Erittäin tärkeää
- b. Jokseenkin tärkeää
- c. En osaa sanoa
- d. Jokseenkin toisarvoista
- e. Toisarvoista

C. Kehysorganisaatiolle

- a. Erittäin tärkeää
- b. Jokseenkin tärkeää
- c. En osaa sanoa

- d. Jokseenkin toisarvoista
- e. Toisarvoista

7. Miksi vaikuttavuuden osoittaminen on tärkeää?

8. Riittävätkö kansainväliset tai kotimaassa muissa yleisissä kirjastoissa tehdyt tutkimukset vaikuttavuuden osoittamiseen kehysorganisaatiolle?

- ☐ Ei, kunkin kirjaston pitää itse osoittaa vaikuttavuutensa
- ☐ Kyllä, muissa kirjastoissa Suomessa tai ulkomailla tehdyt tutkimukset riittävät vaikuttavuuden osoittamiseen
- ☐ En osaa sanoa
- ☐ Muu, mikä:

9. Mitä osa-aluetta vaikuttavuudesta pitäisi mitata? (voit valita useamman)

- ☐ Vaikutukset oppimiseen (elinikäinen oppiminen, tietolähteiden hyödyntäminen, informaatiolukutaidon kehittäminen)
- ☐ Taloudelliset vaikutukset (työhaussa onnistuminen, yrityksen perustaminen ja ylläpito, oman talouden hallinta)
- ☐ Vaikutukset tiedonvaihtoon (mahdollisuus olla vuorovaikutuksessa vallanpi-toelinten kanssa, tiedonvaihtoon kaukaisten sukulaisten kanssa, saada tietoa muista maista)
- ☐ Kulttuuriset vaikutukset (mahdollisuus oppia arvostamaan kuvataiteita, histo-riaa, musiikki, monimuotoisuutta)
- ☐ Yhteisölliset vaikutukset (yhteisön jäsenten elämänlaatu, asenteet palveluita kohtaan, poliittinen ilmapiiri)
- ☐ Jotain muuta, mitä:

10. Miten vaikuttavuutta pitäisi mielestäsi mitata?

11. Mikäli haluat vielä sanoa jotain aiheeseen liittyvää, voit kirjoittaa sen tähän kommenttikenttään: